

1. OBJETO

Contratação de prestação de serviço de solução de Segurança da Informação baseado em plataforma unificada no âmbito da Casa da Moeda do Brasil, doravante denominado Plataforma de Segurança da Informação, cujos requisitos contemplam: aplicações de inteligência para produção de conhecimento, operações de segurança, monitoramento e reconhecimento de padrões, integração com sistemas de Tecnologia da Informação (TI) e Tecnologia de Automação (TA), operação assistida, manutenção, assistência técnica local, suporte e treinamento.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Disposições Gerais

- 2.1.1. Sistema informatizado que suporte o abastecimento de uma base de conteúdos com informações internas e externas à CMB, para processamentos de inteligência, investigação e demais operações de segurança da informação.
- 2.1.2. A Plataforma de Segurança da Informação deverá ser hospedada em ativos e sistemas informatizados fornecidos pela CONTRATADA que suportem os processos de inteligência, investigação e demais operações de segurança da informação.
- 2.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer a infraestrutura de hardware e softwares básicos, necessários para hospedar e operacionalizar a solução de segurança pretendida. Essa infraestrutura deverá ser instalada, configurada e ativada em local a ser designado pela CMB.
- 2.1.4. Os recursos tecnológicos deverão possuir capacidade de auto monitoramento, com vistas à avaliação da disponibilidade, possibilitando disparar alarmes ao ocorrer falha dos mesmos. Também deverão possuir capacidade de emissão de relatórios de auditoria.

- 2.1.5. O serviço deverá garantir o adequado processamento automático de informações, compreendendo a implantação, a documentação e a manutenção dos sistemas, envolvendo a definição de estratégias e de novas tecnologias a serem utilizadas para processamento, arquivamento e recuperação automática de informações, bem como a emissão de pareceres técnicos, o atendimento aos usuários da plataforma e outras atividades de mesma natureza e grau de complexidade.
- 2.1.6. A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações sobre os protocolos utilizados internamente na solução.
- 2.1.7. Os protocolos de comunicação utilizados não poderão ser dedicados e/ou de uso exclusivo da CONTRATADA ou de qualquer fabricante por acordo comercial de exclusividade.
- 2.1.8. O serviço deverá possibilitar o controle e o monitoramento da solução instalada e a manutenção preventiva e corretiva, de acordo com os critérios estabelecidos neste instrumento.
- 2.1.9. A CONTRATADA deverá subsidiar a CONTRATANTE na definição de atividades de melhoria qualitativa de serviços, seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.
- 2.1.10. A CONTRATADA deverá auxiliar na análise, orientação, acompanhamento, levantamento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções.
- 2.1.11. A CONTRATADA deverá observar as premissas, políticas e especificações técnicas conforme descrito nos padrões de interoperabilidade do governo eletrônico (ePing), disponível no site www.governoeletronico.gov.br.
- 2.1.12. A prestação do serviço será iniciada imediatamente após realização de reunião preliminar entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 2.1.13. Serão realizadas reuniões ordinárias mensais e reuniões extraordinárias, sempre que a CONTRATANTE entender conveniente para análise e discussão sobre os serviços prestados, resolução de eventuais problemas na gestão ou execução dos

serviços prestados e assuntos específicos que sejam relevantes para a CONTRATANTE.

- 2.1.14. A CONTRATANTE informará à CONTRATADA com antecedência mínima de 3 dias úteis sobre a necessidade de realização de reunião extraordinária.
- 2.1.15. Todas as atividades da CONTRATADA que envolvam usuários da CONTRATANTE deverão ser realizadas em língua portuguesa, incluindo todos os níveis de atendimento, material fornecido, sites e conteúdos disponibilizados, pesquisas de satisfação, mensagens, entre outros.
- 2.1.16. O serviço de MANUTENÇÃO CORRETIVA será prestado pela CONTRATADA observando-se os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO conforme condições da presente especificação.

2.2. Descrição do serviço de ARMAZENAMENTO E GERENCIAMENTO

- 2.2.1. Criação e manutenção de um banco de dados, atualizado por intermédio de processos de inteligência, disponível para o comando e controle da operação de segurança, com ênfase na segurança da informação;
- 2.2.2. O banco de dados deve ser único, de forma a que todos os conteúdos que formam a base, tratados ou preservados em seu estado original, devem estar armazenados, indexados, correlacionados, contextualizados, sintetizados e representados graficamente, a partir de um mesmo repositório, o qual deve também abrigar os próprios conhecimentos produzidos e/ou difundidos;
- 2.2.3. O sistema deve ser capaz de coletar dados e informações de interesse da Casa da Moeda em fontes estruturadas, não estruturadas e sensores, cujo acesso lhe seja disponibilizado, sejam essas fontes mantidas por outros sistemas da Casa da Moeda, ou por outras entidades públicas ou privadas.
- 2.2.4. O sistema deve permitir obter dados e informações por intermédio do acesso a:
 - 2.2.4.1. Bancos de dados, de forma direta;
 - 2.2.4.2. Arquivos de dados e informações depositados em local seguro e previamente definido;

- 2.2.4.3. Componentes de software específicos para troca de dados e informações, disponibilizados por outros sistemas a serem integrados, minimamente os Web Services e as APIs;
- 2.2.4.4. Dados e informações remetidos por e-mail (nos metadados do e-mail e no corpo do e-mail);
- 2.2.4.5. Mecanismos de geolocalização baseados em GPS;
- 2.2.4.6. Mídias sociais, minimamente, Twitter, Facebook, Instagram, Youtube e LinkedIn;
- 2.2.4.7. Documentos arquivados nos servidores de rede da Casa da Moeda;
- 2.2.4.8. Fontes abertas, minimamente páginas na WEB, arquivos PDF, arquivos do MS Office e arquivos do Libre Office;
- 2.2.4.9. Arquivos de áudio, que devem poder ser transcritos pelo próprio sistema aqui requerido.
- 2.2.5. O sistema deve organizar os dados e informações coletados de tal maneira a deixá-los num formato padrão, independente de como estejam armazenados na sua origem, a fim de que possam ser comparados com eficácia;
- 2.2.6. O sistema deve disponibilizar os dados obtidos através das mídias sociais, fontes estruturadas, fontes não-estruturadas, arquivos e e-mails, em uma mesma interface, sem a necessidade de operação em diversos ambientes ou aplicativos;
- 2.2.7. O sistema, a partir de mecanismos de inteligência artificial, algoritmo de reconhecimento de padrões, informações constantes dos documentos fiscais eletrônicos e dos eventos recebidos dos equipamentos e aplicações de Tecnologia da Informação e Automação (TI e TA), deverá possuir capacidade de detectar nos produtos controlados pela Casa da Moeda, incidentes de segurança da informação e fraudes ou indícios desses, que mereçam o devido tratamento e resposta;
- 2.2.8. O sistema deverá identificar os produtos a partir das declarações fiscais, organizando os itens iguais e aplicando o processo de aprendizado de máquina

(Machine Learning) de maneira a incrementar a capacidade de reconhecimento da solução constantemente;

- 2.2.9. O sistema deverá permitir a organização dos produtos de maneira que o usuário possa adequá-los baseado em alguns elementos, tais como: marca, fabricante, unidade de medida, apresentação, sabor, etc.;
- 2.2.10. O sistema deverá permitir a organização dos produtos quanto a sua categorização em classes, gêneros e espécies;
- 2.2.11. O sistema deverá permitir o tratamento das descrições não reconhecidas, auxiliando o usuário em todo o processo de reconhecimento manual, fornecendo sugestões de produtos semelhantes;
- 2.2.12. O processo de tratamento de descrições não reconhecidas deverá permitir que o usuário ignore descrições não identificáveis, movendo-as para uma lista, permitindo auditoria futura;
- 2.2.13. O processo de tratamento de descrições não reconhecidas deverá permitir o reconhecimento manual sem que, por escolha do usuário, gere aprendizado para identificações subsequentes;
- 2.2.14. O processo de tratamento de descrições não reconhecidas deverá permitir a inclusão de novos produtos ainda não existentes na solução, impedindo a duplicidade mesmo com grafias diferentes;
- 2.2.15. Todo o processo de tratamento de descrições não reconhecidas deverá ser submetido a um fluxo de validação que possibilite aceitar ou rejeitar as ações tomadas;
- 2.2.16. O sistema deverá permitir o processamento contínuo de documentos fiscais através do processo de aprendizado de máquina (Machine Learning);
- 2.2.17. O sistema deverá permitir que o processo de reconhecimento seja ligado ou desligado a qualquer momento;
- 2.2.18. O sistema deverá ser escalável permitindo um maior volume de documentos fiscais a serem processados, caso necessário;

- 2.2.19. O sistema deve possuir meios de configurar os intervalos das coletas automáticas;
- 2.2.20. O sistema deve gravar o histórico de coleta e de difusão de dados e informações, assim como possibilitar uma análise, por múltiplas perspectivas, dos dados de histórico;
- 2.2.21. Deve permitir, no mínimo, a realização das seguintes análises: estruturada, gráfica, de relacionamentos, textual, cronológica e de assuntos;
- 2.2.22. Deve contextualizar circunstancialmente todos os conteúdos obtidos por meio de mecanismos de semântica que lhes garantam a não ambiguidade;
- 2.2.23. O sistema deve ser capaz de tratar conteúdos estruturados e não estruturados, assim como deve sistematizar esses dados em uma base unificada, que permita a utilização de ferramentas, representação gráfica de síntese, de análise e produção de conhecimentos e de emissão de relatórios;
- 2.2.24. O processo de representação das sínteses deve ser instrumentalizado, de maneira a serem obtidas representações: gráficas; geográficas, cronológicas e de relações ou vínculos;
- 2.2.25. O processo de análise e produção de conhecimentos de inteligência deve ser instrumentalizado com recursos adicionais de análise textual que permitam resgatar e analisar conteúdos recuperados com auxílio de mecanismos de semântica, assim como de recursos de edição de documentos. Os documentos assim elaborados também devem passar a compor a base única de conteúdos e conhecimentos;
- 2.2.26. Todos os conteúdos, oriundos das coletas direcionadas, das coletas panorâmicas, das estruturações e das qualificações, assim como os conhecimentos produzidos como decorrência das representações gráficas de síntese e das análises, devem estar armazenados na mesma base de conteúdos e conhecimentos única já requerida;
 - 2.2.26.1. Quando extraídos os arquivos, estes devem ser mantidos em seu formato original durante o tempo mínimo de 36 (trinta e seis) meses.

- 2.2.27. Recursos de monitoramento de assuntos ou expressões de interesse, bem como de emissão de alertas por e-mail e SMS, devem estar disponíveis. O monitoramento deve ser realizado sobre a base de conteúdos e conhecimentos coletada, tratada, armazenada, correlacionada e contextualizada;
- 2.2.28. As possíveis divergências detectadas através do processo de mineração de dados deverão ser coletadas para processamento, interpretação e produção de conhecimentos, bem como para tratamento e resposta de forma a garantir a segurança da informação;
- 2.2.29. O sistema deve possuir função de análise de vínculos e cronológica com as seguintes características:
- 2.2.29.1. Permitir a montagem gráfica de redes de relacionamentos incluindo dispositivos, ocorrências, artefatos e pessoas, possibilitando o salvamento do gráfico resultante, assim como seu resgate mediante filtros. Possibilitar também o salvamento de um perfil de pesquisa utilizado. Tais redes de relacionamentos embasam as atividades de análise;
- 2.2.29.2. Gerar graficamente as redes de relacionamentos, de forma automática, a partir de seus bancos de dados, assim como de tabelas organizadas em planilhas eletrônicas e arquivos estruturados. Tais bancos de dados são alimentados pelos programas de computador que se alicerçam nesta estrutura tecnológica de software;
- 2.2.29.3. Possibilitar a inclusão de arquivos externos de multimídia como vídeos, imagens e áudios, além dos que já se encontram na base de conhecimento, podendo ser reproduzidos na própria rede;
- 2.2.29.4. Permitir a visualização das ocorrências de vínculos relevantes oriundos de fontes textuais (ex.: Fontes noticiosas, histórico do Boletim de Ocorrência, pareceres jurídicos, documentos, entre outros) por meio da expansão de unidade de informação pertencente ao uma pessoa;

- 2.2.29.5. Permitir que arranjos gráficos sejam feitos nas redes de relacionamentos geradas automaticamente, ou simplesmente cadastradas, para melhor visualização, salvamento e posterior uso e manuseio;
 - 2.2.29.6. Permitir o aproveitamento automático das redes de relacionamentos salvas e marcadas para isso, na composição de relatórios de inteligência. Possibilitar, ainda, a impressão das redes de relacionamentos, inclusive em plotagem;
 - 2.2.29.7. Possibilitar a aproximação ou afastamento da visualização dos objetos da rede relacional, como também ajustar a rede representada na interface ao tamanho da janela do módulo;
 - 2.2.29.8. Permitir a inserção de eventos que indiquem a ocorrência de um fato temporal;
 - 2.2.29.9. Permitir união de duas ou mais redes distintas, resultando em uma nova rede que contemple os elementos das redes originais e suas conexões;
 - 2.2.29.10. Permitir o acompanhamento de eventos no tempo (cronologicamente) relacionados a determinadas pessoas, dispositivos ou artefatos previamente selecionados;
 - 2.2.29.11. Possibilitar nesta mesma análise cronológica, assim, como na análise de vínculo, o acesso a recursos de multimídia como vídeos, imagens e áudios;
 - 2.2.29.12. Possibilitar a montagem do gráfico de análise cronológica a partir dos gráficos gerados pela ferramenta de análise de vínculos, aproveitando os relacionamentos lá construídos para sua análise cronológica;
 - 2.2.29.13. Permitir o aproveitamento automático dos gráficos de análise cronológica gerados, na composição de documentos técnicos, possibilitando ainda sua impressão mediante autorização desta funcionalidade, que deverá estar disponível no controle de permissões.
- 2.2.30. O sistema deve possuir função de análise georreferenciada com as seguintes características:

- 2.2.30.1. Permitir a visualização geográfica de pessoas, ocorrências, dispositivos e artefatos, em base georreferenciada, possibilitando, também, a inserção de marcos de reconhecimento nos mapas. Tais marcos, quando relativos a determinados temas, deverão ficar disponíveis para consulta através de filtros;
- 2.2.30.2. Possibilitar visualizar a localização de uma chamada telefônica no exato momento em que os dados da chamada são recebidos da operadora;
- 2.2.30.3. Permitir a navegação nos mapas gerados utilizando-se de ferramentas do tipo aproximação ou afastamento da visualização;
- 2.2.30.4. Possibilitar o cadastro de referências geográficas para a representação de pontos ou áreas de interesse georreferenciados;
- 2.2.30.5. Possibilitar salvar um perfil de pesquisa utilizado;
- 2.2.30.6. Permitir salvar e enviar o mapa como imagem e exportá-lo para repositório de documentos e relatórios;
- 2.2.30.7. Possibilitar a localização de um logradouro no mapa;
- 2.2.30.8. Permitir que o usuário, ao criar uma referência geográfica, possa visualizar suas dimensões, fornecendo uma informação útil sobre o tamanho real da área que está sendo delimitada;
- 2.2.30.9. Permitir gerar e visualizar múltiplos mapas, bem como difundir informações destes mapas gerados em diferentes abas;
- 2.2.30.10. Deve ser capaz de integrar-se com os bancos de dados geográficos por intermédio dos principais serviços definidos pelo Open Geospatial Consortium (OGC), a saber: Web Map Service (WMS) e Web Feature Service (WFS). No caso do WMS, deve ser capaz de visualizar quais são os mapas disponíveis, ter a capacidade de representar estes mapas, bem como, recuperar as informações relacionadas aos mesmos. Adicionalmente, deve ser capaz de importar objetos do servidor de

mapas para dentro da base de conhecimentos por meio do protocolo WFS;

- 2.2.30.11. Deve possibilitar a categorização das ocorrências, bem como sua geolocalização nos arredores da Casa da Moeda;
- 2.2.30.12. Deve ser possível delimitar áreas de atenção onde são atribuídos direitos a um operador previamente configurado, bem como áreas de atuação onde são vinculados órgãos de atendimento;
- 2.2.30.13. Deve permitir a criação de arquitetura de órgãos de atendimento vinculando tais órgãos às supracitadas áreas de atuação. Aos órgãos de atendimento deve ser possível vincular áreas de atenção e áreas de atuação de forma a possibilitar as melhores condições de comando e controle;
- 2.2.30.14. Deve ser possível gerenciar (cadastrar, editar, excluir e consultar) pontos de referência geográfica de forma a permitir melhor localização dos incidentes convertidos em ocorrências. O sistema deve permitir a exibição de arquivos do tipo Raster que contém, por exemplo, plantas de edificações, como uma camada de mapa, desde que disponibilizadas em formato de imagem georreferenciada (ex.: GeoTiff);
- 2.2.30.15. Deve ser possível gerenciar mapas geográficos virtuais, devendo permitir que sejam configuradas camadas sobre um mesmo mapa de forma a caracterizar o espaço geográfico sob diferentes perspectivas;
- 2.2.30.16. Deve permitir que sejam feitas pesquisas a partir do mapa virtual ou a partir de campos alfanuméricos. Os resultados das pesquisas devem ser plotados no próprio mapa virtual;
- 2.2.30.17. Deve ser possível realizar a codificação de endereços no mapa virtual de forma direta e reversa desde que o banco de dados possua informações de endereço e numeração. Para o banco de dados cartográficos, os seguintes requisitos devem ser atendidos:
 - a) Trechos de Logradouro com numeração estimada;

- b) Simbologia de classificação diferenciada para os tipos de logradouro (rua, avenida, túnel, etc);
- c) Simbologia diferenciada para os diferentes tipos de "Referência Geográfica" (Banco Central, Pontos de Bloqueio e Controle, etc);
- d) Adição de imagens rasterizadas e georreferenciadas do tipo Raster como plano de fundo dos mapas virtuais.

2.2.30.18. Deve ser possível calcular distâncias e áreas a partir de pontos plotados no mapa virtual;

2.2.30.19. Deve ser possível selecionar informações gráficas pela delimitação de retângulos;

2.2.30.20. Deve ser possível realizar a leitura de coordenadas sobre o mapa virtual e, também, indicar uma posição por coordenadas;

2.2.30.21. Deve ser possível plotar as áreas de atenção no mapa virtual, identificando as regiões e logradouros que compõem cada uma destas áreas;

2.2.30.22. Deve ser possível plotar a localização das referências geográficas;

2.2.30.23. Deve ser possível anexar imagens/arquivos às coordenadas desejadas no mapa.

2.2.31. O sistema deve possuir função para edição de documentos, construída especificamente para a produção e difusão de conhecimentos com as seguintes características:

2.2.31.1. Possibilitar a edição de documentos textuais, permitindo agregar, também, as informações e conhecimentos produzidos com a ferramenta, tais como redes de relacionamento, marcos georreferenciados, gráficos comparativos e temporais, e transcrições de áudios;

2.2.31.2. Permitir a recursividade dos documentos técnicos produzidos a partir do seu aproveitamento como base de conhecimento, o que é possibilitado através da inserção desses documentos como fonte não-estruturada de dados;

- 2.2.31.3. Gerenciar templates de documentos técnicos tais como: notas informativas e relatórios de inteligência, visando otimizar a produtividade, bem como o estabelecer um padrão de formatação;
- 2.2.31.4. Permitir a cifragem dos documentos produzidos, e a remessa de tais conteúdos cifrados ao seu destinatário, de forma que somente ele possa ter acesso com sua chave de decifragem;
- 2.2.31.5. Possibilitar a seleção de artefatos, por exemplo, arquivos externos, para seu aproveitamento nas redes de relacionamentos, nas bases geográficas, ou ainda no apoio à redação dos documentos;
- 2.2.31.6. Permitir o controle das funcionalidades de impressão e de exportação, através dos perfis de acesso e permissões dos usuários;
- 2.2.31.7. Gerenciar a difusão e compartilhamento dos documentos entre os usuários e níveis organizacionais do sistema;
- 2.2.31.8. O processo de difusão deve possuir capacidade de disseminação e de entrega segura e personalizada dos conhecimentos produzidos (os conteúdos devem ser criptografados e remetidos aos usuários de interesse que estejam fora das instalações da Casa da Moeda do Brasil, só podendo ser abertos por leitor próprio que decifre a criptografia gerada por ocasião da sua externalização);
- 2.2.31.9. Permitir enviar documentos por e-mail para pessoas credenciadas, facultando ao usuário a criptografia do conteúdo a ser transmitido.
- 2.2.32. O sistema deve possuir função que permita fazer monitoramento com as seguintes características:
 - 2.2.32.1. Possibilitar a automatização das rotinas de pesquisa em fontes não-estruturadas, permitindo informar aos interessados, através da interface do sistema, de e-mail e de SMS, as ocorrências detectadas que atendam à rotina de pesquisa previamente configurada;
 - 2.2.32.2. Possibilitar que as pesquisas feitas sobre as fontes não-estruturadas sejam configuradas por termos determinados, estes com outros termos

a ele relacionados através das ontologias ou por domínios completos de conhecimento;

- 2.2.32.3. Possuir painel de acompanhamento de indicadores, notícias, gráficos, estados de artefatos (status), fichas de indivíduos, numa única interface;
 - 2.2.32.4. Possibilitar a configuração do sistema para o envio do relatório de monitoramento textual por e-mail;
 - 2.2.32.5. Possibilitar o acompanhamento de indicadores de desempenho, informando aos usuários através da interface do sistema, e-mail ou SMS, sobre o atingimento do valor previamente configurado.
- 2.2.33. O sistema deve possuir função que permita fazer análise estruturada e gráfica com as seguintes características:
- 2.2.33.1. Permitir a elaboração de planilhas de dados com as informações armazenadas na base de conhecimento, com a seleção dos dados que deverão ser apresentados;
 - 2.2.33.2. Permitir a extração de estatísticas classificadas por temas ou contextos que indiquem tendências ou padrões de acontecimentos de fatos, possibilitando o tratamento e geração de informações gerenciais de apoio à decisão;
 - 2.2.33.3. Possibilitar a extração e construção das visões de informações de gestão, fruto do cruzamento de dados, para a criação de filtros de seleção parametrizáveis, aplicáveis aos atributos que compõem a consulta;
 - 2.2.33.4. Permitir a geração de estatísticas e gráficos que deverão ser salvos, ficando disponíveis para uso mediante permissão de acesso para o devido controle;
 - 2.2.33.5. Possibilitar que o layout das saídas geradas, em especial dos gráficos, seja alterado pelo usuário, permitindo agrupar os filtros baseados nos atributos disponíveis;

- 2.2.33.6. Permitir que os relatórios de gestão gerados sejam “publicados” e mantidos atualizados, em determinado painel de acompanhamento;
- 2.2.33.7. Possibilitar que os gráficos e estatísticas gerados sejam “exportados” para o Painel de Acompanhamento, de tal forma a manter o acompanhamento “on-line” dos indicadores apurados;
- 2.2.33.8. Permitir a integração e exportação de informações gráficas para diferentes formatos de documentos;
- 2.2.33.9. Possibilitar gerar gráficos, quando oportuno, de diferentes tipos - linha, área, barra, coluna, plotagem, pizza e gauge;
- 2.2.33.10. Permitir a análise cruzada dos dados através de tabelas de sumarização, com a possível alternância da visualização para gráficos.
- 2.2.34. O sistema deve possuir função que permita gerar relatórios, com as seguintes características:
 - 2.2.34.1. Permitir a emissão de relatórios contendo gráficos e tabelas a partir de modelos configurados sobre o modelo de dados do sistema;
 - 2.2.34.2. Permitir que sejam utilizados parâmetros para filtragem e configuração de agrupamentos de dados;
 - 2.2.34.3. Possibilitar que seja configurada a periodicidade da emissão do relatório;
 - 2.2.34.4. Registrar todas as ações feitas, como configuração e emissão, na função de auditoria;
 - 2.2.34.5. Permitir que o relatório seja armazenado na máquina do usuário nos formatos HTML e PDF.
- 2.2.35. O sistema deve possuir função que permita fazer análise textual com as seguintes características:
 - 2.2.35.1. Permitir a seleção de fontes de dados para a realização das pesquisas textuais baseadas em linguagem natural;

- 2.2.35.2. Possibilitar a realização de pesquisas textuais contextualizadas em bases de conhecimento, garantindo qualidade no retorno dos documentos obtidos e aumentando a produtividade da análise;
- 2.2.35.3. Permitir o retorno das informações de forma classificada segundo seu grau de semelhança, representado por cores. Neste sentido, as informações mais semelhantes serão identificadas com cores mais fortes, alternando a tonalidade conforme a semelhança se distancia da informação requisitada;
- 2.2.35.4. Permitir a seleção da pesquisa baseada, ou não, no texto exato para análise;
- 2.2.35.5. Permitir a escolha do período cronológico de pesquisa, baseado na data da geração dos registros não estruturados, na base de conhecimento;
- 2.2.35.6. Possibilitar ordenar cronologicamente os resultados das pesquisas, desprezando, nesses casos, a análise contextual;
- 2.2.35.7. Permitir a exibição das informações encontradas diretamente nas fontes de dados, através do link de acesso, quando disponível;
- 2.2.35.8. Permitir a visualização da incidência cronológica do assunto analisado, na forma de gráfico, localizado na mesma interface da análise textual;
- 2.2.35.9. Possibilitar recuperar parâmetros de um monitoramento na pesquisa;
- 2.2.35.10. Permitir visualização da quantidade de documentos encontrados na pesquisa;
- 2.2.35.11. Possibilitar a seleção de documentos resgatados pela pesquisa e sua remessa para aproveitamento na redação dos documentos técnicos. Os documentos produzidos também servirão de fonte de dados não estruturados para a própria análise textual, respeitando a compartimentalização estabelecida;

- 2.2.35.12. Permitir o retorno de informações em nuvens de palavras positivas e negativas, que poderão ser utilizadas como saída do sistema para análise de vínculos.
- 2.2.36. O sistema deve possuir função de autenticação e autorização com as seguintes características:
- 2.2.36.1. Possuir mecanismo de autenticação por "Senhas Fortes" capaz de exigir que as senhas utilizadas pelo sistema atinjam um nível mínimo de complexidade, envolvendo, por exemplo, a combinação de letras e números, número mínimo de caracteres, combinação de letras maiúsculas com minúsculas e uso de caracteres especiais;
 - 2.2.36.2. Possibilitar a utilização de duplo fator de autenticação, através da combinação de algo que o usuário saiba (Ex.: Senha) com algo que o usuário possua (Ex.: Biometria);
 - 2.2.36.3. Possuir cadastramento e administração de operadores do Sistema, com criação de perfis totalmente otimizáveis, com níveis de funções e uso de autenticação multifator (senha e/ou cartão e/ou biometria);
 - 2.2.36.4. Assegurar que somente operadores autorizados com login e senha válidos sejam habilitados a acessar e operar o sistema. Cada operador deverá visualizar alarmes e mensagens destinados a ele para sua operação, de acordo com seu perfil programado;
 - 2.2.36.5. Permitir múltiplas tarefas e usuários, permitindo o acesso simultâneo à diversas funções do sistema, respeitando as permissões de acesso às informações, integridade de dados e segurança da informação peculiar a cada perfil de acesso;
 - 2.2.36.6. Possuir controle de usuários, perfis de usuários, permissões de acesso às funções disponíveis, às operações disponíveis em cada função (inclusão, edição e exclusão) e de acesso às informações;
 - 2.2.36.7. Permitir a compartimentalização das informações dentro de uma mesma base de conhecimento, o que possibilita que um determinado

grupo de usuários possa restringir o acesso ao conhecimento gerado por seus membros.

2.2.37. O sistema deve possuir função de auditoria com as seguintes características:

- 2.2.37.1. Registrar todas as ações executadas no sistema por cada usuário. Registrar o usuário que executou a ação, a data e hora da mesma, o dispositivo a partir do qual foi feita a ação, o aplicativo onde ela ocorreu e a ação propriamente dita. Também deverá registrar os valores inseridos pelo usuário envolvidos na ação;
- 2.2.37.2. Manter arquivo com registro de eventos relevantes (Log), com qualquer tentativa de inclusão, alteração e exclusão de dados na base do sistema, tendo logrado êxito ou não, acrescida de estampa de tempo válida (contendo, no mínimo, data, hora, minuto e segundo), identificação do usuário que executou a ação, descrição da ação tentada e resultado (sucesso ou falha), sem opção de desligamento seletivo desses registros;
- 2.2.37.3. Disponibilizar interface específica para consultas ao conteúdo das trilhas de auditoria;
- 2.2.37.4. Registrar as consultas feitas pelos usuários, inclusive com as informações consultadas, aumentando a trilha de rastreabilidade em caso de vazamento de informações ou conhecimentos;
- 2.2.37.5. Manter as informações disponíveis para acesso restrito, não sendo possível sua exclusão, em nenhuma hipótese;
- 2.2.37.6. Possuir funções de recuperação das informações de auditoria, recuperando-as por ação, por módulo, por usuário e por período (datas de início e término; horário de início e término), ou a combinação destes filtros. Permitir também a recuperação das informações por outros campos específicos de cada software/ aplicativo construído sobre esta estrutura tecnológica de software;
- 2.2.37.7. Permitir a recuperação das ações pelos valores dos parâmetros envolvidos, sejam informações gravadas pelo usuário ou utilizadas em consultas.

- 2.2.38. O sistema deve possuir função que permita fazer exportações, com as seguintes características:
- 2.2.38.1. O sistema deverá possuir um mecanismo de exportação de dados nos formatos PDF e CSV. A exportação do CSV deverá servir de base para a importação, tratamento e resposta às não conformidades encontradas;
 - 2.2.38.2. Possibilitar exportar, mediante permissão de acesso à função, documentos, áudios e dados, gerados nas demais ferramentas, para mídias removíveis (CD/DVD, pendrives, etc), de forma criptografada;
 - 2.2.38.3. A forma criptografada de que trata o requisito acima deverá ser personalizada para cada exportação, considerando o conteúdo e o destinatário da exportação;
 - 2.2.38.4. Permitir administrar e visualizar os destinatários credenciados para receber a exportações previamente agendadas.
- 2.2.39. O sistema deve possuir função que permita reproduzir áudio, com as seguintes características:
- 2.2.39.1. Permitir a reprodução dos áudios armazenados na base de conhecimento, com funções comuns para tal ferramenta, como pausa, encerramento, avanço e retrocesso;
 - 2.2.39.2. Permitir a exibição do gráfico da forma de onda, cujo desenho representa as amplitudes do áudio da gravação;
 - 2.2.39.3. Possibilitar a reprodução do áudio, via ramal telefônico ou via stream de áudio, evitando gerar cópia dos dados na máquina do usuário;
 - 2.2.39.4. Possuir controle de volume independente da máquina do usuário;
 - 2.2.39.5. Permitir que o áudio seja posicionado no tempo e sua reprodução seja realizada a partir deste ponto. O posicionamento deverá ser realizado diretamente no gráfico de onda.
- 2.2.40. O sistema deve possuir função que permita supervisionar alarmes, com as seguintes características:

- 2.2.40.1. Emitir alarmes utilizando o protocolo SNMP para o monitoramento do estado de funcionamento dos hardwares e softwares que formam a plataforma, tais como, disponibilidade do equipamento, espaço em disco, estado dos servidores de aplicação, conectividade, etc;
- 2.2.40.2. Permitir a visualização dos alarmes emitidos pela plataforma em uma interface diretamente integrada à solução;
- 2.2.40.3. Permitir a classificação dos alarmes de acordo com sua prioridade.
- 2.2.41. O sistema deve possuir função que permita gerenciar VPN, com as seguintes características:
 - 2.2.41.1. Permitir que sejam estabelecidas conexões criptografadas entre as máquinas dos usuários e o servidor de aplicação para o acesso ao sistema;
 - 2.2.41.2. Possibilitar a associação do usuário que estabelece a conexão com o usuário do sistema, para fins de auditoria;
 - 2.2.41.3. Permitir o estabelecimento de conexões utilizando os protocolos OpenSSL, IPSec e PPTP;
 - 2.2.41.4. Possibilitar a configuração do número máximo de conexões simultâneas, bem como da velocidade de cada conexão.
- 2.2.42. O sistema deve possuir um painel de acompanhamento, com as seguintes funcionalidades:
 - 2.2.42.1. Permitir a visualização de gráficos ou tabelas com indicadores, os quais deverão ser atualizados pela função de monitoramento do sistema, de acordo com a coleta de dados;
 - 2.2.42.2. Possibilitar que o conteúdo capturado pela função de coleta de mídias sociais seja visualizado em componentes de listagem;
 - 2.2.42.3. Permitir a visualização de mapas com conteúdo georreferenciado;
 - 2.2.42.4. Possibilitar a visualização de câmeras de vídeo integradas à solução ou disponíveis em fontes abertas na internet;

- 2.2.42.5. Integrar-se com as demais funções do sistema para permitir a atualização do seu conteúdo, sob demanda ou em tempo real.
- 2.2.43. O sistema deve possuir função que permita fazer administração de recursos, com as seguintes características:
 - 2.2.43.1. Permitir o cadastro de pessoas que não são parte do efetivo da organização, mas são de interesse dela, informando habilidades e qualificações, entre outras informações;
 - 2.2.43.2. Permitir o cadastro dos recursos humanos que compõem o efetivo da organização;
 - 2.2.43.3. Permitir que os recursos humanos sejam associados aos órgãos cadastrados no sistema, bem como sua caracterização através das habilidades, treinamentos, contatos, entre outros;
 - 2.2.43.4. Possibilitar o cadastro de recursos materiais a disposição da organização para servir de apoio operacional, inclusive com a atribuição de categorias e tipos a eles;
 - 2.2.43.5. Permitir a configuração da categorização dos recursos;
 - 2.2.43.6. Permitir a criação de uma hierarquia de órgãos responsáveis pela execução dos processos na organização;
 - 2.2.43.7. Permitir o cadastro de veículos pertencentes à organização relacionados ao escopo do sistema a ser instalado;
 - 2.2.43.8. Possibilitar a indicação de unidades de serviço (veículos, pessoas, entre outras) para a execução das atividades dos processos gerenciados pela plataforma;
 - 2.2.43.9. Possibilitar a associação das unidades de serviço aos órgãos.
- 2.2.44. O sistema deverá emitir relatórios detalhando os reconhecimentos, indicando a descrição do produto do documento fiscal e o produto encontrado pela solução;

- 2.2.45. O sistema deverá emitir relatório quantitativo sobre os produtos declarados nos documentos fiscais, cruzando com as informações dos selos utilizados pelos fabricantes dos produtos, indicando possíveis fraudes ou não conformidades:
- 2.2.45.1. Quantidade de produtos reconhecidos nos documentos fiscais pela quantidade de selos ativados pelo fabricante em um determinado período;
 - 2.2.45.2. Quantidade de produtos reconhecidos nos documentos fiscais por localização pela quantidade de selos consultados pelos consumidores por localização dentro de um período;
 - 2.2.45.3. Duplicidade nos selos consultados por localização dentro de um período por produto identificado nos documentos fiscais.
- 2.2.46. O sistema deve possuir função capaz de promover a transcrição automatizada dos áudios sendo que os resultados das transcrições devem ser armazenados no banco de dados. A transcrição deve manter sincronia entre os áudios e os textos decorrentes do procedimento de transcrição;
- 2.2.47. As interfaces do software devem ser intuitivas e de fácil utilização, de forma a propiciar o simples manuseio e facilitar o acesso às informações a serem acessadas pelo usuário;
- 2.2.48. O acesso às interfaces deve ser realizado de maneira segura, por intermédio do protocolo HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure), bem como protocolos de segurança para o tráfego de dados (SSL/TLS, IPSec);
- 2.2.49. Deve manter o relógio interno do sistema no fuso horário de Brasília (UTC-03:00) e sincronizado com a Hora Legal Brasileira (HLB) obtida a partir dos servidores do projeto NTP.br, através de protocolo que garanta que a hora marcada seja isenta de fraudes, possibilitando que os registros gerados possuam estampas de tempo com validade jurídica perante a legislação brasileira;
- 2.2.50. Integrar-se ao servidor de correio eletrônico da CMB de modo a permitir a notificação de determinados eventos por e-mail, e que tanto os eventos quanto conteúdo e destinatários das mensagens eletrônicas possam ser configurados pelo gestor do sistema.

- 2.2.51. Possibilitar configurar o envio automático de e-mails, para endereços previamente determinados, mediante o recebimento de alarmes de alta prioridade.
- 2.2.52. Dispor de mecanismo de backup parametrizado, que permita ao gestor do sistema definir critérios para cópia da sua base de dados.
- 2.2.53. O operador deverá ser capaz de reconhecer e aceitar os alarmes ou eventos a ele destinados, estes devem possuir no mínimo as seguintes informações:
 - 2.2.53.1. Data e hora do alarme;
 - 2.2.53.2. Status do alarme;
 - 2.2.53.3. Condição do alarme presente;
 - 2.2.53.4. Localização do alarme;
 - 2.2.53.5. Descrição;
 - 2.2.53.6. Prioridade;
 - 2.2.53.7. Informação de mapa gráfico com visualização de alarme;
 - 2.2.53.8. Contador indicando o número de vezes que o alarme ocorreu.
- 2.2.54. Possibilitar controle e gestão de eventos de segurança e controle de resposta a alarmes. O alarme deve ter prioridade sobre todas as demais operações, necessitando que o operador dê uma resposta imediata.
- 2.2.55. Todas as operações no sistema devem ser registradas para consulta (histórico e auditabilidade) com uso de certificação digital nos registros.
- 2.2.56. Dispor de opção de completa visualização no monitor do computador, para todos os relatórios gerados, antes da opção de envio para impressora configurada.
- 2.2.57. Deve possuir mecanismo que garanta a criptografia dos dados trafegados entre o servidor e as estações de trabalhos clientes, por intermédio do uso dos já requeridos mecanismos de certificação digital;
- 2.2.58. Todas as interfaces com os usuários, assim como todos os manuais dos administradores e dos usuários devem estar no idioma Português (Brasil);

- 2.2.59. Deve integrar-se ao sistema adotado pela CMB para inventariar hardwares e softwares, por intermédio de mecanismos automáticos que alimentem a base de conhecimentos. A configuração dos mecanismos, bem como a alimentação manual de ativos não conectados à rede, também deve ser possível;
- 2.2.60. Deve permitir que as coletas externas indiquem itens do inventário que necessitem ser atualizados para manutenção do seu robustecimento de segurança lógica;
- 2.2.61. Todos os programas devem vir acompanhados do (s) Manual (is) de Configuração, Administração e Operação dos mesmos, bem como do (s) Manual (is) Técnico (s) que orientam os aspectos de infraestrutura e manutenção do ambiente. Tais manuais devem estar escritos no idioma Português (Brasil);
- 2.2.62. O sistema deve ser orientado a metadados onde as regras, classes, subclasses e propriedades sejam plenamente configuráveis;
- 2.2.63. O sistema deve ser construído para funcionar exclusivamente em ambiente de Web Browser, minimamente o Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome por serem navegadores que operam na grande maioria das plataformas de sistemas operacionais de mercado;
- 2.2.64. Deve permitir o acompanhamento em tempo real de todos os registros associados necessários, minimamente a constituição em pessoal e equipamentos, expertise dos componentes, recursos logísticos disponíveis, condições da qualificação profissional e de saúde do pessoal;
- 2.2.65. Deve ser possível plotar no mapa virtual todas as ocorrências filtradas a partir de um critério específico, de forma a identificar sua concentração/dispersão. As ocorrências devem ser plotadas nos mapas virtuais representadas por símbolos configuráveis;
- 2.2.66. Deve ser possível atualizar o estado (o status) da ocorrência;
- 2.2.67. Deve ser possível adicionar informações ao histórico, alterar sua prioridade ou o responsável. No histórico da ocorrência devem ser armazenados os horários de todos os registros realizados. Todas as ações realizadas sobre o registro devem ser adicionadas ao histórico. Todo o histórico deve ser passível de auditoria;

2.2.68. Deve ser possível relacionar diversas ocorrências originadas do mesmo evento.

2.3. Descrição do serviço de REGISTRO E GERENCIAMENTO DE DENÚNCIAS

2.3.1. O sistema deve possuir função que permita fazer o registro e gerenciamento de denúncias, com as seguintes características:

2.3.1.1. Deve possibilitar a realização de gravação das denúncias e posterior transcrição;

2.3.1.2. Permitir o registro de denúncias, com possibilidade de registros de denúncias, reclamações, elogios e outras informações de interesse;

2.3.1.3. Operar sem atendimento humano, ou seja, ao discar para um número específico, o sistema deve atender a chamada por um sistema de resposta audível;

2.3.1.4. No momento do registro de denúncia, o sistema deverá informar ao denunciante o número de protocolo de atendimento, o qual deve ser gerado de acordo com algoritmos internos do próprio sistema;

2.3.1.5. Após a apresentação do número de protocolo, o sistema deverá informar ao denunciante do início da gravação, e após sinal sonoro deve gravar todo e qualquer áudio emitido pelo denunciante;

2.3.1.6. Ofertar ao agente, interface própria de operação, sendo mesma destinada à recepção e encaminhamento das denúncias, contemplando os registros realizados no sistema;

2.3.1.7. Deve ser implementado mecanismo de segurança que garanta a confidencialidade da denúncia. O identificador da denúncia deve ser o número de protocolo gerado no momento do seu registro;

2.3.1.8. Permitir a realização da escuta das gravações registradas para realização do processo de de gravação (transcrição);

2.3.1.9. Permitir o acompanhamento do atendimento às denúncias, até o seu encerramento;

- 2.3.1.10. Com a gravação das denúncias, o sistema deve garantir total anonimato do denunciante;
- 2.3.1.11. Cada denúncia deverá ser passível de classificação de acordo com parâmetros pré-determinados pela organização;
- 2.3.1.12. Deve ser possível o registro de denúncias reincidentes, evitando assim diversos registros para atendimento da mesma ocorrência;
- 2.3.1.13. Deve ser possível a realização da configuração de tempo máximo de gravação por denúncia;
- 2.3.1.14. Possuir módulo próprio para extração de relatórios estatísticos acerca das denúncias;
- 2.3.1.15. Deve ser disponibilizada consulta ao estado da denúncia através de ligação telefônica. O identificador da denúncia deve ser o número de protocolo gerado no momento do seu registro. A informação retornada pela consulta deve ser do estado da denúncia.

2.4. Descrição do serviço de COLETA DE INFORMAÇÕES EM FONTES ABERTAS E MÍDIAS SOCIAIS

- 2.4.1. O sistema deve possuir função que permita coletar informações de mídias sociais, com as seguintes características:
 - 2.4.1.1. Permitir a coleta de dados de perfis em serviços de mídias sociais disponíveis na internet, minimamente o Twitter e o Facebook;
 - 2.4.1.2. Permitir a coleta das publicações realizadas pelos perfis cadastrados;
 - 2.4.1.3. Armazenar os dados coletados na base de conhecimento do sistema, para que possam ser analisados e cruzados com os demais;
 - 2.4.1.4. Permitir que as imagens publicadas pelos perfis sejam coletadas e armazenadas para análise;

- 2.4.1.5. Possibilitar que os perfis cadastrados sejam compartilhados com outros usuários do sistema, bem como difundidos para níveis organizacionais superiores;
- 2.4.1.6. Permitir que seja associado um rótulo para o perfil, facilitando o processo de identificação do mesmo.

2.5. Descrição do serviço de COMUNICAÇÃO SEGURA

- 2.5.1. O sistema deve possuir funções destinadas à instrumentalização da comunicação segura entre os usuários e beneficiários do módulo de comunicação segura, de forma a possibilitar o estabelecimento de comunicações por voz, texto (chat) e transferência de arquivos entre os usuários de sistema e destes com as equipes atuadoras, de forma segura e autônoma;
- 2.5.2. Deverá prover recursos de comunicação suficientes para abranger 4 (quatro) sites, sendo um em Brasília e três na cidade do Rio de Janeiro;
- 2.5.3. Cada site deve ter capacidade de suportar comunicação com a rede de telefonia pública convencional por intermédio de, minimamente, um link E1;
- 2.5.4. Cada site deve possuir um link com a internet, durante todo o período da vigência do contrato e da garantia, que permita às plataformas se interligarem entre si de maneira criptografada, e com a plataforma já existente na sede da Casa da Moeda do Brasil;
- 2.5.5. A interligação entre as plataformas de comunicação segura deve ser tal que seja transparente a ligação de ramal para ramal;
- 2.5.6. Toda a comunicação estabelecida deverá utilizar criptografia de chaves assimétricas, conforme padrão mundial TLS (Transport Layer Security);
- 2.5.7. Deve ser possível o envio e recebimento criptografados de arquivos, vídeos, imagens e texto além da comunicação criptografada por voz;
- 2.5.8. Deve possibilitar a realização de conferências de voz e chat através do acionamento de cada participante via ambiente web da aplicação, bem como

através de aplicação própria, disponível para uso em smartphones com sistemas operacionais iOS ou Android;

- 2.5.9. Deve possuir o cadastro de todos os usuários do sistema, permitindo obter o status de cada um deles (Ex.: disponível, ausente, ocupado e indisponível);
- 2.5.10. Cada site deverá ter disponíveis 50 (cinquenta) terminais físicos de voz e 50 (cinquenta) terminais lógicos de voz e mensageria (troca de arquivos, vídeos, imagens e textos) a serem instalados em smartphones e tablets (iOS e Android);
- 2.5.11. Deve possibilitar a conexão por tieline, com a central telefônica (Fabricante: Alcatel Lucent, Modelo: Crystal, Tipo: Enterprise) atualmente em uso na Casa da Moeda, de maneira que seja transparente as chamadas por voz entre os ramais da rede segura e os ramais da rede corporativa.

2.6. Descrição do serviço de INFRAESTRUTURA DE TI E COMUNICAÇÕES

2.6.1. Servidores

- 2.6.1.1. Deverão ser fornecidas para a CONTRATANTE todos os hardwares e os softwares, bem como todas as licenças e as documentações aplicadas na solução.
- 2.6.1.2. A CONTRATADA deverá fornecer, sem ônus para a CONTRATANTE, novas versões de atualização de software, bem como as correções de falhas de software e hardware, com substituição de componentes, peças ou todo o equipamento em caso de falhas neste ou quando solicitada pela CONTRATANTE, a fim de manter todos os requisitos de performance e qualidade previstos.
- 2.6.1.3. Caberá à CONTRATADA zelar pela manutenção de todos os equipamentos alocados, de forma a mantê-los em perfeitas condições de funcionamento, sendo responsável também pela correção de eventuais falhas ocorridas em hardware (s) ou software (s) dos mesmos, inclusive as falhas decorrentes de instalação ou configuração incorretas.

- 2.6.1.4. Caberá à CONTRATADA manter um ambiente de alta disponibilidade, podendo ser adotada a virtualização, desde que provida por meio de solução VMWare.
- 2.6.1.5. Os equipamentos de redundância não deverão permanecer inativos, devendo estar sincronizados em tempo real com os de produção.
- 2.6.2. Armazenamento
 - 2.6.2.1. O armazenamento de dados deverá ser realizado em solução de Storage com desempenho que não comprometa a performance da solução.
 - 2.6.2.2. A comunicação com o Storage deverá acontecer via SAN (Storage Area Network) com tecnologia FC (Fibre Channel) e de forma redundante.
 - 2.6.2.3. A solução de Storage deverá suportar um arranjo de redundância (RAID) como forma de garantir a disponibilidade dos dados.
 - 2.6.2.4. O Storage deverá ser escalável, de forma a acompanhar o crescimento do volume de dados inerentes à solução ao longo do contrato.
- 2.6.3. Conectividade
 - 2.6.3.1. O serviço de acesso dedicado à Internet deverá ser provido pela CONTRATADA, nas dependências do DATA CENTER fornecido pela CONTRATANTE, para coleta de dados em redes abertas e mídias sociais.
 - 2.6.3.2. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade da banda em um período 24 horas por dia e 7 dias na semana, sem a aplicação de qualquer restrição de trafegabilidade em função das características ou do sentido do fluxo de dados.
 - 2.6.3.3. O link fornecido pela CONTRATADA deverá possuir uma latência máxima de 10ms (milissegundos).
- 2.6.4. Backup e Recuperação de Desastre.

2.6.4.1. A CONTRATADA deverá realizar cópias de segurança do Banco de Dados da Plataforma, necessárias para plena restauração do sistema, sem prejuízo às atividades da CONTRATANTE.

2.6.4.2. A CONTRATADA deverá seguir uma política de backup em conformidade com a estrutura estabelecida na Tabela 1 – Política de Backup.

Período	Retenção	Tipo de backup	Motivo
Diário	30 Dias	Incremental	Manter a cópia diária incremental 30 dias
Semanal	10 Semanas	Completo	Base para backup Incremental
Mensal	5 Anos	Completo	Cópia completa dos dados do último dia de cada mês

Tabela 1 - Política de Backup

2.6.4.3. A CONTRATADA deverá implantar um Plano de Recuperação de Desastres a ser estabelecido juntamente com a CONTRATANTE.

2.6.4.4. A CONTRATADA deverá realizar testes trimestrais para assegurar a confiabilidade e a integridade dos dados armazenados.

2.6.5. Banco de dados

2.6.5.1. A plataforma do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) deverá possuir performance que atenda aos requisitos funcionais e não funcionais da solução.

2.6.5.2. O Banco de Dados da solução, incluindo todas as informações constantes no mesmo, são de propriedade única e exclusiva da CONTRATANTE.

2.6.5.3. A administração, instalação e configuração da plataforma do SGBD e do Banco de Dados serão de responsabilidade da CONTRATADA.

2.6.5.4. Em uma possível migração para uma nova solução, a CONTRATADA será responsável por fornecer todas as informações sobre o banco de dados, necessárias para a plena continuidade do serviço.

2.7. Capacidade

- 2.7.1. Deve ser capaz de instrumentalizar o processo de coleta direcionada para, no mínimo, obter conteúdo, simultaneamente, de 50 (cinquenta) diferentes fontes abertas noticiosas na internet. Também deve ter capacidade para coletar postagens, concomitantemente, de 50 (cinquenta) perfis no Twitter, 50 (cinquenta) perfis no Facebook, 20 (vinte) canais no Youtube, 10 (dez) perfis do LinkedIn e 50 (cinquenta) perfis no Instagram.
- 2.7.2. Deve ter capacidade de coletar panoramicamente conteúdos que chegam por via de e-mail de, no mínimo, 20 (vinte) contas, disparados por buscadores baseados em termos e expressões de busca. A integração do software com os buscadores não é objeto deste Instrumento.
- 2.7.3. Deve ter capacidade de coletar o georreferenciamento de um servidor de geolocalização de guarnições. O intervalo entre cada coleta de guarnição ativa deve ser de, no máximo, 2 (dois) minutos.
- 2.7.4. Deve possibilitar a apresentação de imagens provenientes de, no mínimo, 2 (dois) servidores de câmeras e até 50 (cinquenta) câmeras via URL.
- 2.7.5. Deve possibilitar a coleta dos registros advindos do sistema de controle de acesso.
- 2.7.6. Deve possibilitar a coleta dos registros oriundos do sistema de controle de incêndio.
- 2.7.7. Deve possibilitar a coleta dos registros originados no sistema de detecção de presença baseado em radar.
- 2.7.8. Deve possibilitar que 15 (quinze) usuários simultâneos realizem acesso ao software.
- 2.7.9. Devem ser realizados 4 (quatro) treinamentos para 06 (seis) pessoas cada, com carga horária de 40 (quarenta) horas.
- 2.7.10. Deve possibilitar que 200 (duzentos) usuários simultâneos realizem comunicação de voz e troca de mensagens de texto (chat).

- 2.7.11. A oferta deve contemplar o gerenciamento de denúncias, que apresente suas informações como fonte para o sistema supracitado. Este sistema deverá conter recursos para a gravação de até 03 (três) denúncias simultâneas. Esse gerenciamento deverá armazenar áudios, bilhetes e demais informações em seu próprio banco de dados, dados durante 90 (noventa) dias.
- 2.7.12. Deve ter capacidade de reconhecer produtos em até 15 (quinze) milhões de documentos fiscais por mês.

2.8. Descrição do serviço de MANUTENÇÃO CORRETIVA

- 2.8.1. Consiste na contratação de serviço técnico especializado compreendendo manutenções preferencialmente presenciais, de caráter corretivo, referente à Plataforma de Segurança da Informação.
- 2.8.2. A CONTRATADA deverá garantir que os níveis de disponibilidade e de qualidade dos serviços sejam mantidos conforme os Níveis Mínimos de Serviço.
- 2.8.3. A CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento e esclarecimentos sobre as atividades pertinentes à solução, sempre que solicitado.
- 2.8.4. Caberá à CONTRATADA dimensionar a equipe técnica necessária com vistas a atender as necessidades da CONTRATANTE, tendo como base as características, as especificidades do serviço, as atividades a serem executadas, o perfil da equipe e a qualificação necessária dos profissionais.
- 2.8.5. A CONTRATADA deverá executar os procedimentos específicos para garantia da melhoria contínua da solução.
- 2.8.6. A CONTRATADA deverá realizar a detecção, a análise e a resolução de todos os problemas, configurações ou parametrizações que lhe forem demandados;
- 2.8.7. A CONTRATADA deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações da CONTRATANTE para execução dos procedimentos demandados pelas Ordens de Serviço, observando, além daquelas recomendadas nas tarefas, o seguinte:

- 2.8.7.1. A equipe de atendimento às Ordens de Serviço deve ser constituída conforme as complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram;
- 2.8.7.2. Para a execução das tarefas de monitoração, por estas ocorrerem em regime 24x7, as equipes deverão ser dimensionadas de maneira suficiente para atender às demandas inerentes a este tipo de operação;
- 2.8.7.3. Atividades de suporte presencial deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pela CONTRATANTE.
- 2.8.7.4. Atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados e documentados serão objetos de reuniões, com a participação da CONTRATANTE, para a normatização e documentação das rotinas e processos em questão.
- 2.8.7.5. Execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contempladas com todos os processos necessários para garantir a realização das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade da solução, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
- 2.8.8. Elaboração de procedimentos, programação e controle das atividades operacionais e de instalação.
- 2.8.9. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório, acordado com a CONTRATANTE para esse fim.
- 2.8.10. A CONTRATADA deverá realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas juntamente com a equipe da CONTRATANTE.

- 2.8.11. A CONTRATANTE atestará todos os serviços depois de concluídos pela CONTRATADA, ficando sua aceitação final dependente da avaliação do demandante.
- 2.8.12. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço (OS).

2.9. Descrição do serviço de TREINAMENTO

- 2.9.1. Consiste na contratação de serviços de treinamento para a capacitação técnica referente aos componentes integrantes da solução.
- 2.9.2. A CONTRATADA deverá garantir, ao longo da vigência do contrato, a realização de, no mínimo, 6 (seis) turmas com, ao menos, 6 (seis) pessoas cada, com carga horária de pelo menos, 40 (quarenta) horas.
- 2.9.3. Os treinamentos serão ministrados em língua portuguesa, por profissionais com a devida capacidade técnica.
- 2.9.4. Os treinamentos terão caráter teórico-prático e serão realizados nas instalações da CONTRATANTE.
- 2.9.5. Deve ser fornecida documentação adequada como apostilas, manuais e demais elementos para apoio ao treinamento. Cada aluno deverá receber uma cópia completa do material didático.
- 2.9.6. O treinamento deve abranger, para os vários componentes da Solução Tecnológica:
 - 2.9.6.1. Informações sobre todos os módulos;
 - 2.9.6.2. Noções necessárias dos sistemas operacionais e seus aplicativos empregados;
 - 2.9.6.3. Comunicação entre módulos;
 - 2.9.6.4. Estrutura dos softwares;

- 2.9.6.5. Configuração, programação e parametrizações; e
- 2.9.6.6. Funcionamento dos equipamentos, hardwares, sensores e demais dispositivos que compõem a solução tecnológica.

3. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

3.1. Metodologia de Trabalho

- 3.1.1. A CONTRATADA será convocada pela CONTRATANTE, após a assinatura do Contrato, em data a ser definida, para reunião preliminar para a elaboração dos planos de trabalho relativos aos serviços que serão prestados;
- 3.1.2. Eventuais descumprimentos dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO poderão resultar em ajustes de pagamento, calculados necessariamente antes da emissão da nota fiscal.
- 3.1.3. Durante esse período as equipes da CONTRATADA prestarão os serviços conforme especificado no item 3.7.

3.2. Plano de Implantação

- 3.2.1. A Base de Conteúdos e conhecimentos será hospedada na infraestrutura da Casa da Moeda.
- 3.2.2. Durante o processo de implantação e personalização a base de conteúdos e conhecimentos, bem como todos os softwares deverão ser hospedados em Data Center próprio da empresa contratada (hospedagem temporária com a utilização de dados fictícios) que atenda aos requisitos de integridade, confiabilidade e disponibilidade em conformidade com os requisitos estabelecidos na Norma TIA-942 Standard of Data Center, relativos:
 - 3.2.2.1. Aos elementos básicos de cabeamento estruturado;
 - 3.2.2.2. À localização do Data Center;
 - 3.2.2.3. Ao controle de acesso ao Data Center;
 - 3.2.2.4. À infraestrutura de alimentação de energia elétrica; e

3.2.2.5. À climatização.

- 3.2.3. Os supracitados requisitos de integridade, confiabilidade e disponibilidade exigem, ainda, que a empresa contratada tenha registro no Sistema Autônomo de endereços na internet que lhe garanta a disponibilidade necessária para a hospedagem, cujo acesso contínuo à internet é essencial. Tal registro deve propiciar a visibilidade da política de roteamento do Data Center independentemente da (s) operadora (s) às quais ele esteja conectado.
- 3.2.4. A hospedagem temporária da solução no ambiente da CONTRATADA deverá ser provida por completo, devendo toda a infraestrutura estar disponível, cabendo à Casa da Moeda, tão somente, o acesso por suas estações de trabalho e link com a internet, aos instrumentos disponibilizados. Os acessos deverão ocorrer por meio de VPN (Virtual Private Network) a ser disponibilizada enquanto a solução estiver hospedada no Data Center próprio da empresa CONTRATADA, até que a estabilização de todo o arcabouço tecnológico (aquisição do Lote 2) esteja completa e seja possível sua movimentação para a infraestrutura da Casa da Moeda. Todos os instrumentos a serem fornecidos devem ser regularmente licenciados nos termos da legislação vigente, não sendo aceitas versões piratas ou trial.

3.3. Serviço de Integração

- 3.3.1. Providenciar integração com o servidor de correio eletrônico da CMB para possibilitar o envio de e-mails, de modo automático, a determinadas pessoas, em relação a eventos pré-determinados.
- 3.3.2. A sincronização online entre a base de dados do sistema fornecido pela Contratada (Item 01 - Módulo de armazenamento e gerenciamento) e o sistema de Gestão de Pessoal da CMB deve fazer uso da funcionalidade de banco de dados "view", onde a CMB disponibilizará para o sistema fornecido, dados do empregado.
- 3.3.3. Todos os elementos necessários para implementar essa sincronização online, desde componentes de software até definições de configuração nos bancos de dados, tanto do lado "provedor" quanto do lado "consumidor" da informação, são de responsabilidade da empresa CONTRATADA.

- 3.3.4. Providenciar sincronização entre a base de dados do sistema fornecido (Item 01 - Módulo de armazenamento e gerenciamento) e a base de dados corporativa da CMB, de forma unidirecional, de tal maneira que uma mudança na Base Corporativa reflita automaticamente na Base de dados da Solução contratada; mas não o contrário.
- 3.3.5. Possibilitar exportação da base de dados do sistema fornecido (Item 01 - Módulo de armazenamento e gerenciamento), por tabela ou toda a base, por meio da geração de arquivo de texto ou em formato XML.
- 3.3.6. A integração de sistemas e dados devem ser realizadas, também, utilizando o padrão webservices.

3.4. Serviço de Integração

- 3.4.1. O serviço de integração tem por objetivo promover interoperabilidade da solução contratada com sistemas em uso e softwares de apoio da CONTRATANTE.
- 3.4.2. O serviço de integração é de responsabilidade da CONTRATADA, sob supervisão da CONTRATANTE.
- 3.4.3. Sistema de integração compreende todos os componentes desenvolvidos e/ou configurados para promover a integração bidirecional, incremental e contínua dos dados entre a solução contratada e soluções em uso e softwares de apoio da CONTRATANTE.

3.5. Instalação, configuração e personalização do software fornecido

- 3.5.1. Profissionais da empresa CONTRATADA deverão interagir com os empregados do Departamento de Segurança da CMB para detalhamento e agendamento dos procedimentos necessários à instalação e configuração do software fornecido, a ser instalado na Rede Corporativa da CMB.
- 3.5.2. Uma cópia de todos os softwares que serão utilizados pela solução deve ser entregue em mídia (CD/DVD), a fim de possibilitar a reinstalação a qualquer momento, em caso de necessidade.

3.6. Operação Assistida

- 3.6.1. A operação assistida abrange todos os componentes da Solução de Programa de Segurança da Informação, incluindo equipamentos e softwares principais e de apoio, necessários ao funcionamento da Solução.
- 3.6.2. A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar ao menos um profissional especialista na solução fornecida, para permanecer nas dependências do Parque Industrial da CMB, para realizar a operação assistida.
- 3.6.3. A operação assistida deverá ser prestada em regime de 8 (oito) horas por dia útil (8x5), no horário de 8 h às 17 h.
- 3.6.4. Intervenções programadas que necessitem de paralisações da solução deverão ser realizadas fora do horário de expediente (8 h às 17 h nos dias úteis), devendo ser agendadas pela CONTRATADA com a CONTRATANTE com antecedência mínima de cinco dias úteis, podendo a CONTRATANTE, a seu critério e tendo em vista a urgência da intervenção, autorizá-la em prazo menor.
- 3.6.5. A operação assistida totaliza 60 (sessenta) dias.
- 3.6.6. No caso de, durante esse período, ficar comprovado que a performance do Sistema não está de acordo com o estabelecido neste Instrumento, a Contratada deverá redimensionar a Solução (Hardware e/ou Software) para atender de forma adequada aos anseios da CMB, sem ônus.
- 3.6.7. A solicitação de atendimento à CONTRATADA será feita por meio de abertura de chamado pela CONTRATANTE em sistema de controle de chamados online a ser fornecido pela CONTRATADA. Nesse sistema a CONTRATADA deverá registrar sua atuação referente ao chamado. Somente a CONTRATANTE poderá encerrar os chamados.
- 3.6.8. A CONTRATADA deverá atualizar a documentação da solução, scripts de atendimento de helpdesk, ajuda online da solução e base de conhecimento em relação às correções efetuadas no tratamento dos incidentes e problemas.

- 3.6.9. Se a CONTRATADA comprovar que parte do problema decorrente de abertura de chamado situa-se em recurso sob responsabilidade da CONTRATANTE, poderá solicitar a participação de profissionais da CONTRATANTE para auxiliá-la na correção.
- 3.6.10. Caso a CONTRATADA precise efetuar adequações que envolvam modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, deverá solicitar com pelo menos 5 (cinco) dias úteis de antecedência.
- 3.6.11. Ao final de cada mês de operação assistida, a CONTRATADA deverá emitir relatório que detalhe: o estoque de chamados abertos e concluídos no período, com detalhes a respeito do motivo da abertura do chamado e prazo para a resolução.
- 3.6.12. Os tempos de resposta aos chamados da etapa de operação assistida deverão respeitar os prazos definidos na seção “Critérios de Aceitação”.
- 3.6.13. No caso de, ao final desse período, ficar comprovado que restaram chamados em aberto, rejeitados ou em andamento, a CONTRATADA deverá promover um período adicional ao mesmo, de forma a encerrar todos esses chamados para atender de forma adequada aos anseios da CMB e de acordo com a seção “Critérios de Aceitação”, sem ônus.

3.7. Local para Prestação do Serviço

- 3.7.1. A prestação dos serviços, objeto desta Especificação Técnica, será realizada nas dependências do Parque Industrial da CASA DA MOEDA DO BRASIL – CMB, localizado na Rua René Bittencourt, 371 - Distrito Industrial de Santa Cruz - Rio de Janeiro/RJ;
- 3.7.2. A presença de profissionais da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE deverá ser previamente autorizada pela CONTRATANTE e tais profissionais, necessariamente, deverão observar os procedimentos de segurança e acesso vigentes na CONTRATANTE;
- 3.7.3. O PREPOSTO será o ponto de contato entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, representando a empresa junto à CONTRATANTE,

respondendo pelo andamento das atividades da empresa, sobre eventuais problemas na execução do serviço e providenciando, tempestivamente, as ações necessárias para a boa execução do objeto contratado.

3.8. Recursos para Prestação do Serviço

3.8.1. A critério da CONTRATANTE, para facilitar a comunicação com a CONTRATADA, poderão ser adotadas tecnologias de videoconferência ou similar (voz, aplicativos de teleconferência e outros) para a realização das reuniões de trabalho de forma remota.

3.9. Requerimento Sobre os Profissionais da Contratada

3.9.1. Por questões de segurança, todo profissional que a CONTRATADA utilize para atender a CONTRATANTE deverá assinar um Termo de Confidencialidade, que será disponibilizado pela CONTRATANTE.

3.9.2. A CONTRATADA e seus profissionais deverão observar a “**Política de Segurança Corporativa – PSC**”, que será disponibilizada na reunião preliminar após a assinatura do Contrato.

3.9.3. A CONTRATADA deverá apresentar, antes do início da prestação dos serviços, uma declaração de que os profissionais que prestarão os serviços tomaram ciência e sanarão eventuais dúvidas sobre o item “**RECURSOS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**” e seus subitens.

3.10. Da Evolução Tecnológica Da Solução

3.10.1. A CONTRATADA enviará à CONTRATANTE todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento dos softwares tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação da Plataforma de Segurança.

3.10.2. A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE uma nova cópia digital da documentação de qualquer componente da solução, incluindo manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização.

- 3.10.3. A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE toda a documentação técnica e suporte à resolução de dúvidas para instalar as atualizações disponibilizadas.
- 3.10.4. Se, a qualquer tempo, a documentação for revisada, ou se alguma documentação adicional vier a ser desenvolvida pela CONTRATADA, caberá à CONTRATADA, disponibilizar a documentação à CONTRATANTE.

3.11. Níveis Mínimos de Serviço

- 3.11.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre CONTRATANTE e CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à solução contratada, principalmente qualidade, desempenho e disponibilidade.
- 3.11.2. A CONTRATADA deverá possuir assistência técnica presencial.
- 3.11.3. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos para atendimento e solução dos chamados, conforme critérios definidos na Tabela 2 - Níveis de Serviço.
- 3.11.4. Ao solicitar o serviço, será informado o indicador de nível de criticidade para mensurar os fatores das situações-problema.

NÍVEL	PRAZO PARA ATENDIMENTO (HORAS CORRIDAS)	PRAZO PARA SOLUÇÃO (HORAS CORRIDAS)
Crítica	Em até 2 horas, em regime de 24x7x365	Em até 4 horas, após abertura de chamado, em regime de 24x7x365
Alta	Em até 2 horas, em regime de 8x7x365	Em até 6 horas, após abertura de chamado, em regime de 8x7x365
Média	Em até 2 horas, em regime de 8x7x365	Em até 8 horas, após abertura de chamado, em regime de 8x7x365

Baixa	Em até 2 horas, em regime de 8x5x365	Em até 12 horas, após abertura de chamado, em regime de 8x5x365
-------	--------------------------------------	---

Tabela 2 - Níveis de Serviço

3.11.5. A solução do problema implica no retorno à condição normal de funcionamento de todos os serviços impactados. O prazo de resolução é contado a partir da abertura do chamado pela CONTRATANTE.

3.11.6. A Tabela 3 - Situações típicas para acionamento de Suporte Técnico combina os diferentes graus de interrupção dos serviços com algumas situações típicas para atendimento de chamados de suporte técnico.

3.11.7. São definidos os seguintes graus de interrupção dos serviços:

3.11.7.1. “A”: serviço totalmente interrompido em um ou mais pontos de acesso;

3.11.7.2. “B”: serviço parcialmente interrompido;

3.11.7.3. “C”: defeito não causa interrupção do serviço, apenas degrada sua qualidade.

Situação	Grau de interrupção	Nível de Criticidade
Falha no Sistema	A	Crítica
	B	Alta
	C	Baixa
Base de dados do Sistema	A	Crítica
	B	Alta
	C	Baixa
Comunicação com os sistemas de segurança	A	Alta
	B	Média
	C	Baixa
Comunicação segura	A	Alta

	B	Baixa
	C	Baixa
Link de dados	A	Crítica
	B	Alta
	C	Média

Tabela 3 - Situações típicas para acionamento de Suporte Técnico

- 3.11.8. Decorrido os prazos previstos na Tabela 2 - Níveis de Serviço, sem o atendimento devido, fica a CONTRATANTE autorizada a aplicar medidas corretivas, sanções e penalidade à CONTRATADA dentro dos parâmetros explicitados neste Instrumento, respeitado o direito ao contraditório e à ampla defesa.
- 3.11.9. Qualquer que seja o problema apresentado na prestação do serviço, a CONTRATADA deverá arcar com todos os custos e procedimentos necessários à sua solução, incluindo a substituição de qualquer equipamento, se for necessário.
- 3.11.10. A CONTRATADA deverá encaminhar ao fiscal técnico do contrato, até o 5º (quinto) dia útil após o atendimento, o Relatório de visita contendo, pelo menos, as seguintes informações:
- 3.11.10.1. Data e hora da abertura do chamado;
- 3.11.10.2. Número de série do equipamento alvo do atendimento;
- 3.11.10.3. Data e hora da chegada do início do atendimento;
- 3.11.10.4. Data e hora da resolução do problema;
- 3.11.10.5. Descrição do problema, incidente ou solicitação atendida e Procedimentos efetuados.
- 3.11.11. É garantido à CONTRATADA o direito à ampla defesa frente aos resultados da apuração do Nível de Serviço Mínimo, bem como à apresentação das justificativas que se fizerem necessárias.

3.11.12. As justificativas, devidamente fundamentadas, aceitas pelo Gestor e pelo Fiscal técnico do contrato poderão anular a incidência de glosas e advertências na aplicação do Nível de Serviço Mínimo.

3.12. Acompanhamento e avaliação da qualidade

3.12.1. A execução do objeto a ser contratado será acompanhada por empregado indicado para atuar como Fiscal do Contrato, o qual deverá observar a obrigatoriedade de fazer a avaliação do desempenho do objeto contratado e as possíveis ocorrências relativas ao descumprimento de cláusulas contratuais, subsidiando o aceite, o atesto e a efetivação do pagamento.

3.12.2. A prestação do serviço deverá ser medida conforme indicador mensal abaixo:

Indicador	Índice de Indisponibilidade da Solução - IIS
Processo	Plataforma de Segurança
Periodicidade da Avaliação	Mensal
Definição	Mede o percentual de indisponibilidade dos serviços prestados
Forma da Avaliação	Pelo fiscal do contrato, através de ferramentas que permitam a avaliação dessa disponibilidade
Fórmula de Cálculo	$IIS = \text{Somatório dos tempos em que a Solução está indisponível} / \text{Tempo (em horas) referente a 1 (um) mês} \times 100\%$
Considerações gerais	O percentual da glosa será aplicado sobre o valor do serviço de DataCenter
Meta	99% de disponibilidade
Glosas	Para $1\% < IIS \leq 1,25\%$; glosa de 0,3% Para $1,25\% < IIS \leq 1,50\%$; glosa de 0,5% Para $1,50\% < IIS \leq 1,75\%$; glosa de 1,0% Para $IIS > 1,75\%$; glosa de 2,0%

Tabela 4 - Indicadores mensais individuais: IIS

3.13. Medidas corretivas

3.13.1. Em razão do descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, referente ao não atendimento aos Níveis de Serviço, resguardado os procedimentos legais pertinentes e sem prejuízo das demais sanções cabíveis, poderá a CMB aplicar medidas corretivas de retenção e glosas no pagamento, como formas de simplificação processual.

SEVERIDADE	ATENDIMENTO	AÇÕES
CRÍTICA	Após decorrido o prazo para atendimento do chamado e/ou do prazo para solução do problema. (Indicado na Tabela 2)	Glosa de até 1% (um por cento) sobre o valor da Nota Fiscal, por hora excedente, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas, a critério da CONTRATANTE. Caso o somatório das glosas aplicadas ultrapasse 8% (oito por cento) do valor total do contrato, poderá ensejar a rescisão do Contrato, independentemente da aplicação de sanções cabíveis.
ALTA	Após decorrido o prazo para atendimento do chamado e/ou do prazo para solução do problema. (Indicado na Tabela 2)	Glosa de até 0,8% (oito décimos por cento) sobre o valor da Nota Fiscal, por hora excedente, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas, a critério da CONTRATANTE. Caso o somatório das glosas aplicadas ultrapasse 12% (doze por cento) do valor total do contrato, poderá ensejar a rescisão do Contrato, independentemente da aplicação de sanções cabíveis.
MÉDIA	Após decorrido o prazo para atendimento do chamado e/ou do prazo para solução do problema. (Indicado na Tabela 2)	Glosa de até 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da Nota Fiscal, por hora excedente, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas, a critério da CONTRATANTE. Caso o somatório das glosas aplicadas ultrapasse 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, poderá ensejar a rescisão do Contrato, independentemente da aplicação de sanções cabíveis.

BAIXA	Após decorrido o prazo para atendimento do chamado e/ou do prazo para solução do problema. (indicado na Tabela 2)	<p>Glosa de até 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor da Nota Fiscal, por hora excedente, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas, a critério da CONTRATANTE.</p> <p>Caso o somatório das glosas aplicadas ultrapasse 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, poderá ensejar a rescisão do Contrato, independentemente da aplicação de sanções cabíveis.</p>
-------	---	--

Tabela 5 - Glosas

- 3.13.2. É assegurado à CONTRATADA o direito à ampla defesa frente aos resultados da apuração do Nível de Serviço mínimo estabelecido, bem como, a apresentação das justificativas que se fizerem necessárias.
- 3.13.3. As justificativas, devidamente fundamentadas, aceitas pelo gestor e pelo fiscal técnico da contratação poderão anular a incidência de medidas corretivas na aplicação do descumprimento do Nível de Serviço Mínimo.
- 3.13.4. A aplicação de glosa referente ao mesmo indicador deste Acordo de Níveis de Serviço, durante três meses consecutivos, ou cinco meses intervalados durante um ano, caracterizará inexecução parcial sujeita à aplicação das sanções administrativas previstas no Contrato, inclusive a rescisão contratual.
- 3.13.5. O valor da glosa, para o caso de inadimplemento do Acordo de Níveis de Serviço, não estará limitado ao valor mensal dos serviços contratados e citados em cada indicador, podendo o excedente ser aplicado nos períodos subsequentes à ocorrência do descumprimento, até a dedução total do valor apurado.
- 3.13.6. A CONTRATADA deverá, mensalmente, calcular o total a ser glosado do valor da fatura, a partir do mês em que o índice não foi atingido, descontando, proporcionalmente, o período em que o circuito ficou inoperante.
- 3.13.7. O percentual previsto para o caso de inadimplemento em cada indicador corresponde ao percentual da glosa que deverá ser aplicada sobre o valor da fatura.

3.14. Garantia

- 3.14.1. Quando da assinatura do contrato, será exigida a comprovação da manutenção das condições de habilitação consignadas no Termo de Referência e no Edital, as quais deverão ser mantidas pela proponente durante toda a vigência do contrato e apresentadas sempre que exigidas pela CONTRATANTE.

3.15. Propriedade, Sigilo, Restrições

- 3.15.1. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança Corporativa da CONTRATANTE. Nesta etapa, será importante a utilização de um “**TERMO DE CIÊNCIA**”, onde a CONTRATADA deverá recolher a assinatura de todos os funcionários contratados.
- 3.15.2. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e a autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.
- 3.15.3. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos de propriedade da CONTRATANTE.
- 3.15.4. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.
- 3.15.5. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware, softwares, processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.

- 3.15.6. A CONTRATADA não deverá efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de suas responsabilidades para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da CONTRATANTE.
- 3.15.7. Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, de que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
- 3.15.8. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
- 3.15.9. Todas as informações de propriedade da CONTRATANTE a serem manuseadas e utilizadas não poderão ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela CONTRATADA, sem expressa autorização da CONTRATANTE.

3.16. Mecanismos Formais de Comunicação

A comunicação entre a gestão contratual e a CONTRATADA se dará por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada à execução do contrato, também se admitindo a comunicação por correio eletrônico.

4. DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do Contrato a ser firmado será de 60 (sessenta) meses.