

SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO - SOLUÇÃO DE ENTREGA REMOTA E GERENCIAMENTO DE APLICAÇÕES CORPORATIVAS, MÁQUINAS VIRTUAIS E COMPUTADORES FÍSICOS

1. FINALIDADE

- 1.1. O presente Anexo tem por finalidade estabelecer os requisitos técnicos e operacionais mínimos para a prestação dos serviços de treinamento e transferência de conhecimento relacionados à Solução de Entrega Remota e Gerenciamento de Aplicações Corporativas, Máquinas Virtuais e Computadores Físicos.
- 1.2. Os serviços de treinamento deverão garantir a capacitação plena das equipes do CONTRATANTE, assegurando condições técnicas para operação, administração, suporte, monitoramento e resolução de incidentes da Solução, em ambiente de produção, com elevado nível de autonomia operacional.

2. OBJETO

- 2.1. Constitui objeto deste Anexo a realização de serviços de treinamento e transferência de conhecimento técnico, contemplando atividades teóricas e práticas, com foco na operação, administração e suporte da Solução implantada, incluindo seus componentes de publicação de aplicações, gerenciamento de máquinas virtuais e acesso remoto a computadores físicos.

3. ESCOPO DOS SERVIÇOS

- 3.1. Os serviços deverão abranger, no mínimo:
 - 3.1.1. Capacitação para operação da Solução em ambiente produtivo;
 - 3.1.2. Administração de usuários, perfis, políticas de acesso e catálogos de aplicações;
 - 3.1.3. Configuração e gerenciamento de máquinas virtuais e computadores físicos;
 - 3.1.4. Monitoramento de sessões, desempenho, capacidade e disponibilidade;
 - 3.1.5. Análise e tratamento de incidentes e problemas operacionais;
 - 3.1.6. Configuração de mecanismos de autenticação, autorização e acesso condicional;
 - 3.1.7. Gestão de licenciamento e elasticidade de capacidade;
 - 3.1.8. Diagnóstico de falhas e troubleshooting da Solução;
 - 3.1.9. Aplicação de boas práticas de segurança da informação;
 - 3.1.10. Procedimentos de backup, recuperação e continuidade de serviços.

4. MODALIDADE E CARGA HORÁRIA

- 4.1. O treinamento deverá ser realizado nas modalidades presencial e/ou remota, a critério do CONTRATANTE;
- 4.2. A carga horária mínima será de 20 (vinte) horas-aula, podendo ser distribuída em módulos teóricos e práticos;
- 4.3. O treinamento deverá ocorrer em língua portuguesa;

- 4.4. Deverá obrigatoriamente incluir laboratório prático com simulação de ambiente real da Solução;
- 4.5. As turmas deverão ser dimensionadas conforme necessidade do CONTRATANTE, com recomendação de até 20 participantes por turma.

5. REQUISITOS MÍNIMOS DO TREINAMENTO

- 5.1. O CONTRATADO deverá assegurar que o treinamento contemple, no mínimo:
 - 5.1.1. Instrutores certificados pelo fabricante da Solução;
 - 5.1.2. Material didático oficial ou equivalente validado pelo fabricante;
 - 5.1.3. Ambiente de laboratório funcional para atividades práticas;
 - 5.1.4. Simulação de incidentes reais e cenários de troubleshooting;
 - 5.1.5. Demonstração de processos de administração e operação da Solução;
 - 5.1.6. Exercícios de configuração de políticas, acesso e segurança;
 - 5.1.7. Demonstração de mecanismos de monitoramento e auditoria;
 - 5.1.8. Exercícios de análise de logs e diagnóstico de falhas;
 - 5.1.9. Capacitação para atuação em cenários de alta disponibilidade e contingência.

6. PÚBLICO-ALVO

- 6.1. O treinamento deverá atender, no mínimo, aos seguintes perfis:
 - 6.1.1. Equipe de operação da Solução;
 - 6.1.2. Administradores da plataforma;
 - 6.1.3. Equipe de infraestrutura e redes;
 - 6.1.4. Equipe de segurança da informação;
 - 6.1.5. Equipe de suporte técnico (1º e 2º níveis);
 - 6.1.6. Gestores técnicos responsáveis pela Solução.

7. PERIODICIDADE

- 7.1. Deverá ocorrer 01 (um) treinamento para cada um dos PERFIS informados no item 8 deste documento. O treinamento poderá ser gravado para fins de capacitação de novos colaboradores.

8. MATRIZ DE COMPETÊNCIAS POR PERFIL

8.1. PERFIL OPERADOR (OPERAÇÃO E SUPORTE 1º NÍVEL)

- 8.1.1. Operar o console de acesso e administração básica;
- 8.1.2. Monitorar sessões ativas e status da plataforma;
- 8.1.3. Executar tarefas básicas de troubleshooting;
- 8.1.4. Identificar e classificar incidentes;
- 8.1.5. Apoiar usuários finais na utilização da Solução;
- 8.1.6. Acompanhar indicadores operacionais;

- 8.1.7. Executar procedimentos padrão de reinício e reconexão de sessões.

8.2. PERFIL ADMINISTRADOR DA SOLUÇÃO

- 8.2.1. Configurar e administrar toda a infraestrutura lógica da Solução;
- 8.2.2. Gerenciar publicação de aplicações corporativas;
- 8.2.3. Administrar máquinas virtuais e computadores físicos;
- 8.2.4. Configurar políticas de acesso, autenticação e autorização;
- 8.2.5. Integrar a Solução com Active Directory e serviços corporativos;
- 8.2.6. Gerenciar licenciamento e elasticidade de capacidade;
- 8.2.7. Configurar alta disponibilidade e balanceamento de carga;
- 8.2.8. Gerenciar logs, auditoria e relatórios gerenciais;
- 8.2.9. Implementar e ajustar políticas de segurança.

8.3. PERFIL ESPECIALISTA EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 8.3.1. Configurar e validar políticas de acesso condicional;
- 8.3.2. Implementar controles de autenticação multifator (MFA);
- 8.3.3. Analisar logs de segurança e eventos de auditoria;
- 8.3.4. Definir políticas de segregação de acesso por perfil, grupo e localização;
- 8.3.5. Avaliar riscos de acesso e uso da Solução;
- 8.3.6. Apoiar conformidade com políticas corporativas de segurança;
- 8.3.7. Investigar incidentes de segurança relacionados à plataforma;
- 8.3.8. Propor melhorias de hardening e mitigação de riscos.

9. MATERIAL DIDÁTICO

- 9.1. O CONTRATADO deverá fornecer material didático completo, contendo, no mínimo:

- 9.1.1. Apostilas técnicas detalhadas;
- 9.1.2. Guias de administração e operação;
- 9.1.3. Procedimentos de troubleshooting;
- 9.1.4. Roteiros de laboratório prático;
- 9.1.5. Apresentações utilizadas no treinamento;
- 9.1.6. Guias de boas práticas de operação.
- 9.1.7. O material deverá ser entregue em formato digital padrão de mercado (PDF, DOC, PPT ou equivalente), podendo ser atualizado durante a vigência contratual.

10. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 10.1. Além do treinamento formal, o CONTRATADO deverá realizar atividades complementares de transferência de conhecimento, incluindo:

- 10.1.1. Workshops técnicos operacionais;
- 10.1.2. Sessões de dúvidas e troubleshooting assistido;

- 10.1.3. Acompanhamento inicial da operação em produção;
- 10.1.4. Apoio na elaboração de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs);
- 10.1.5. Revisão de configurações implantadas;
- 10.1.6. Apoio na estruturação de práticas operacionais da equipe do CONTRATANTE.

11.CERTIFICADO

- 11.1. Os participantes deverão receber certificado de conclusão;
- 11.2. O certificado deverá conter, no mínimo: carga horária, conteúdo programático, identificação da Solução e data de realização.

12.EVENTOS, MARCOS, ACEITE E PAGAMENTO DO TREINAMENTO

- 12.1. A execução dos serviços de treinamento e transferência de conhecimento deverá ser organizada em etapas sucessivas, associadas a entregáveis verificáveis, de modo a permitir o acompanhamento pelo CONTRATANTE e a vinculação do pagamento ao aceite formal das atividades realizadas.
- 12.2. Deverão ser considerados, no mínimo, os seguintes marcos para fins de acompanhamento, aceite e pagamento:
 - 12.2.1. Planejamento do treinamento: entrega e aprovação do plano de treinamento, contendo cronograma, conteúdo programático, carga horária, modalidade, perfil dos participantes, requisitos de laboratório, metodologia de execução e critérios de avaliação.
 - 12.2.2. Disponibilização dos materiais e do ambiente de treinamento: entrega do material didático, roteiros de laboratório, apresentações e comprovação da disponibilidade do ambiente prático necessário à execução das atividades.
 - 12.2.3. Execução das turmas de treinamento: realização das atividades teóricas e práticas conforme plano aprovado, com registro de presença dos participantes e condução por instrutor qualificado.
 - 12.2.4. Termo de Aceite Provisório do Treinamento — TAP-Treinamento: emissão após a conclusão da execução do treinamento, mediante comprovação da realização das atividades previstas, entrega dos materiais, registros de presença e certificados emitidos.
 - 12.2.5. Termo de Aceite Definitivo do Treinamento — TAD-Treinamento: emissão após a validação final pelo CONTRATANTE, desde que não existam pendências impeditivas relacionadas ao conteúdo, à carga horária, aos materiais, ao laboratório, aos registros de presença, às avaliações ou à comprovação de execução.
- 12.3. O pagamento dos serviços de treinamento deverá estar condicionado à conclusão dos marcos definidos e à emissão do respectivo termo de aceite pelo CONTRATANTE, não sendo devido pagamento por etapa executada de forma incompleta, sem comprovação documental ou sem aceite formal.

13.CONDIÇÕES GERAIS

- 13.1. Todos os custos relativos ao treinamento serão de responsabilidade do CONTRATADO;
- 13.2. O treinamento deverá ocorrer após a implantação da Solução e antes da emissão do aceite definitivo da implantação, salvo definição diversa do CONTRATANTE, devendo possuir

processo próprio de aceite, formalizado por meio do TAP-Treinamento e do TAD-Treinamento;

13.3.O CONTRATADO deverá disponibilizar suporte pós-treinamento por período mínimo de 90 (noventa) dias;

13.4.O conteúdo deverá ser atualizado sempre que houver evolução funcional relevante da Solução durante a vigência contratual;

13.5.O CONTRATANTE poderá solicitar reciclagem ou treinamentos adicionais conforme necessidade operacional.