

RELATÓRIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

DIR: DA	OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E HORAS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA LICENÇAS DE USO FLUTUANTE DO SOFTWARE RATIONAL DOORS – NEXT GENERATION.
GERÊNCIA: GTI	
DEPARTAMENTO: TES	
COORDENADORIA: CSS	
PROCESSO: NOVA CONTRATAÇÃO	

OBJETIVO CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA LICENÇAS DE USO FLUTUANTE DO SOFTWARE RATIONAL DOORS – NEXT GENERATION.	CÓDIGO VISUAL (QR CODE)

DESCRIÇÃO DA REVISÃO

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ELABORADORES / REVISORES		
NOME	REGISTRO	ÁREA
Waldir Zalnierukynas	R03461-8	GTI/TES/CSS



RELATÓRIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

DIR: DA
GERÊNCIA: GTI
DEPARTAMENTO: TES
COORDENADORIA: CSS
PROCESSO: NOVA CONTRATAÇÃO

OBJETO:

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E HORAS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA LICENÇAS DE USO FLUTUANTE DO SOFTWARE RATIONAL DOORS – NEXT GENERATION.

ÍNDICE

1.	OBJETO	3
2.	FUNCIONALIDADES DO SOFTWARE	3
3.	ATUALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO	4
4.	SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	5
5.	SUPORTE TÉCNICO	7

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



RELATÓRIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

DIR: DA
GERÊNCIA: GTI
DEPARTAMENTO: TES
COORDENADORIA: CSS
PROCESSO: NOVA CONTRATAÇÃO

OBJETO:

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E HORAS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA LICENÇAS DE USO FLUTUANTE DO SOFTWARE RATIONAL DOORS – NEXT GENERATION.

1. OBJETO

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA LICENÇAS DE USO FLUTUANTE DO SOFTWARE RATIONAL DOORS – NEXT GENERATION.

2. FUNCIONALIDADES DO SOFTWARE

O software IBM Rational Doors Next Generation é uma ferramenta de gerenciamento de requisitos usada para capturar, rastrear, analisar e gerenciar os requisitos de usuário.

Estas são as funcionalidades do software:

a. Gerenciamento de requisitos

- Gerenciamento de ciclo de vida dos requisitos (CLM);
- Gerenciamento de configuração e mudança (CCM);
- Gerenciamento de qualidade (QM) e o Jazz Reporting Service.

Para suportar as equipes por todo o ciclo de vida de desenvolvimento, estas ferramentas possuem recursos comuns de integração de instalação, arquitetura, interface com o usuário, administração e integração. O CLM oferece recursos de colaboração como revisão, edição visual, geração de documento, relatório e histórico de auditoria. Como parte do Rational solution for CLM, o aplicativo RM fornece visibilidade e rastreabilidade de requisitos no ciclo de vida.

b. Web Client

O CLM também aborda o custo total de propriedade com uma interface com o usuário baseada em navegador. O Web client RM fornece ferramentas para definir requisitos em documentos rich-text e representações visuais em diagramas do processo de negócios, diagramas de casos de uso, esboços sequenciais e esboços de interface com o usuário. O Web client também fornece links de rastreabilidade para planos de desenvolvimento, itens de trabalho, planos de teste, casos de teste, designs e modelos. Os artefatos do requisito podem ser organizados e reutilizados em visualizações, coleções e módulos. Equipes poderão usar os recursos para desenvolver requisitos objetivos acionáveis de entradas informais para formais.

c. Vinculação usando OSLC e troca de dados

A integração entre os artefatos nos aplicativos CLM e outros aplicativos é suportada por meio da implementação das especificações do Open Services for Lifecycle Collaboration (OSLC). Por

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



RELATÓRIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	
DEPARTAMENTO:	TES	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E HORAS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA LICENÇAS DE USO FLUTUANTE DO SOFTWARE RATIONAL DOORS – NEXT GENERATION.
COORDENADORIA:	CSS	
PROCESSO:	NOVA CONTRATAÇÃO	

exemplo, o protocolo de integração OSLC vincula requisitos no Rational DOORS com artefatos no aplicativo RM.

Os dados de requisitos podem ser trocados entre os dois produtos por meio de uma implementação de ReqIF, que é uma evolução do Formato de troca de requisitos, que o Grupo de Gerenciamento de Objetos (OMG) controla. Pela troca de dados nos arquivos ReqIF, as equipes de diferentes organizações podem usar diferentes ferramentas de gerenciamento de requisitos para trabalharem em especificações compartilhadas para construir uma visualização consistente de uma solução.

d. Base de dados

Mantém uma base de dados única com os requisitos de um projeto, evitando planilhas desatualizadas que circulam por e-mail.

e. Rastreabilidade

Permite a rastreabilidade em vários níveis de documentos, como por exemplo, rastrear aos requisitos de uma diretriz dentro de uma especificação e mantendo o histórico de requisitos, mantendo os requisitos com os seus atributos, forma de validação ou fase de implantação do requisito.

f. Geração de relatórios

Possibilita a geração de relatórios em diversos formatos.

g. Integrações entre várias disciplinas

Amplia a integração entre diferentes disciplinas, como arquitetura, construção civil e sistemas.

3. ATUALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO

- A contratada deverá disponibilizar as novas versões e atualizações da solução ao METRÔ, disponibilizadas ao mercado pelo fabricante;
- A contratada deverá informar ao METRÔ sobre os patches de correção da solução com antecedência e os recursos que deverão atendidos por esta correção;
- A contratada deverá fazer uma apresentação das eventuais mudanças relacionadas a solução, informando sobre as correções, novas tecnologias desenvolvidas e evoluções de segurança;
- Caberá ao METRÔ decidir sobre a implantação das atualizações e patches de correção;

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



RELATÓRIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	
DEPARTAMENTO:	TES	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E HORAS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA LICENÇAS DE USO FLUTUANTE DO SOFTWARE RATIONAL DOORS – NEXT GENERATION.
COORDENADORIA:	CSS	
PROCESSO:	NOVA CONTRATAÇÃO	

- e. Garantia da atualização do software e de fornecimento das versões liberadas pelo fabricante neste período;
- f. Os serviços de manutenção corretiva e suporte técnico especializado consistem nas ações necessárias para suportar e manter os ambientes tecnológicos e módulos, funcionando em sua totalidade e com desempenho, conforme os requisitos e características previamente estabelecidos.
- g. Os serviços de manutenção corretiva e suporte técnico especializado incluem todos os recursos necessários para a prestação dos serviços descritos neste documento, independente de número de chamados ou ocorrências durante a execução contratual.

4. SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

Estão destinadas horas para serviços especializados a serem utilizadas no apoio à execução de atividades como: explorar a elaboração de relatórios para a gestão de requisitos de sistemas de material rodante e sinalização; criação de scripts para a automatização de processos e demonstração de indicadores KPI referente à gestão de requisitos, possibilitando desenvolver todo o ciclo de desenvolvimento de requisitos na ferramenta.

As horas poderão ser utilizadas também em atividades relacionadas à capacitação técnica que se fizerem necessárias por conta de novas atualizações do software ou de módulos específicos.

- a. Os serviços especializados que compõem a Solução, sejam por meio de configuração, desenvolvimento, parametrização ou adequação, serão realizadas a partir de especificações elaboradas juntamente com o METRÔ.
- b. As solicitações de execução dos serviços melhoria sempre por meio de Ordens de Serviço, que deverão apresentar as seguintes informações:
 - 1. Número da ordem de serviço.
 - 2. Data da abertura
 - 3. Descrição detalhada do objeto ou serviço
 - 4. Prazo de execução das atividades
 - 5. Data de início da execução da ordem de serviço.
 - 6. Data planejada para o término do atendimento
- c. Valor total (R\$) da ordem de serviço.
- d. Recursos previstos para execução do objeto ou serviço.
- e. Os prazos para execução das Ordens de Serviço referentes aos serviços de manutenção adaptativa, evolutiva e preventiva, deverão ser definidos em comum acordo entre o METRÔ e a CONTRATADA, durante o planejamento para emissão das ordens de serviço, em reunião preliminar de alinhamento, onde a CONTRATADA e o METRÔ deverão alinhar o entendimento

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



NÚMERO	REVISÃO
RT-GTICSS/7X-011_24	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
06/03/2024	6 de 9

RELATÓRIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

DIR: DA	OBJETO:
GERÊNCIA: GTI	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E HORAS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA LICENÇAS DE USO FLUTUANTE DO SOFTWARE RATIONAL DOORS – NEXT GENERATION.
DEPARTAMENTO: TES	
COORDENADORIA: CSS	
PROCESSO: NOVA CONTRATAÇÃO	

geral da demanda, os critérios técnicos exigidos, objetivos que deverão ser alcançados e esclarecer possíveis dúvidas.

- f. Não é facultado à CONTRATADA à não execução de serviços constantes das Ordens de Serviço, desde que previstas no contrato. Em caso de divergências e impasses quanto aos prazos de execução ou recursos utilizados para execução da demanda, cabe a CONTRATADA a comprovação do dimensionamento adequado para execução dos serviços.
- g. O METRÔ utilizará as horas sob demanda e, portanto, não existe dimensionamento de valores mínimos mensais para emissão de Ordens de Serviço.
- h. O tempo gasto durante as reuniões preliminares de alinhamento, não será contabilizado no valor final da ordem de serviço, isto é, não será permitido cobrança para esta atividade.
- i. Após a emissão da Ordem de Serviço, a CONTRATADA, deverá apresentar um Plano de Trabalho com planejamento do atendimento em até cinco dias úteis, o qual deverá conter:
- j. Proposta de solução para a demanda apresentada.
- k. As atividades que serão executadas.
- l. Os critérios de aceitação dos serviços.
- m. Os produtos que serão gerados e entregues, incluindo a documentação e treinamento.
- n. Proposta de cronograma para a execução da demanda, com a data planejada para o término do atendimento.
- o. Ao receber o Plano de Trabalho elaborado pela CONTRATADA, o METRÔ analisará todas as informações fornecidas e, caso julgue ser necessário algum ajuste, solicitará à CONTRATADA os ajustes necessários.
- p. Somente após a aprovação do METRÔ, a CONTRATADA poderá iniciar a execução dos serviços objeto da Ordem de Serviço.
- q. A critério do METRÔ, para solicitações de pequena escala e sem impactos nos serviços em produção, com duração de até 24 horas de execução, poderão ser dispensados alguns ou todos os itens do Plano de Trabalho, sendo necessário, minimamente a Ordem de Serviço, a aprovação da CONTRATADA e o encerramento da Ordem de Serviço.
- r. A CONTRATADA deverá prover ao METRÔ informações detalhadas sobre o andamento e execução das Ordens de Serviço, mantendo o controle atualizado e prontamente disponível durante toda a vigência do Contrato.
- s. Ao final da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá informar o encerramento da ordem de serviço, informando a data efetiva da conclusão do serviço para aprovação do METRÔ.

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



RELATÓRIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

DIR: DA
GERÊNCIA: GTI
DEPARTAMENTO: TES
COORDENADORIA: CSS
PROCESSO: NOVA CONTRATAÇÃO

OBJETO:

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E HORAS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA LICENÇAS DE USO FLUTUANTE DO SOFTWARE RATIONAL DOORS – NEXT GENERATION.

- t. A data efetiva de início e conclusão do serviço, informada pela CONTRATADA, no encerramento da ordem de serviço, será usada para verificar se os níveis mínimos de serviço foram ou não atendidos.
- u. A aceitação dos serviços previstos nas Ordens de Serviço será avaliada considerando-se a adequabilidade dos serviços prestados frente aos critérios de aceitação previamente estabelecidos para a Ordem de Serviço e a documentação referente aos procedimentos realizados pela CONTRATADA.
- v. Caso o METRÔ identifique falhas nos serviços prestados ou na documentação produzida pela CONTRATADA ou, ainda, não tenham sido satisfeitos os critérios técnicos exigidos, solicitará formalmente a adequação dos itens em não conformidade.
- w. O prazo de manifestação do METRÔ quanto às não conformidades não será computado no prazo de execução dos serviços, mas os prazos para adequação das não conformidades serão considerados como prazos de execução da Ordem de Serviço e, portanto, sujeitos a ajustes de pagamento em caso de atraso.
- x. Após a aprovação dos serviços constantes da Ordem de Serviço, o METRÔ formalizará o aceite e o encerramento da Ordem de Serviço.

5. SUPORTE TÉCNICO

- a. Deverão ser formalmente comunicados ao METRÔ, a indicação do preposto e os canais de atendimento para solicitação de suporte técnico da solução: central de atendimento, telefone, e-mail;
- b. Depois de disponibilizado, o suporte técnico em língua portuguesa (português do Brasil) deverá permanecer disponível por todo o período de vigência contratual, apto a atender as dúvidas dos usuários da solução no METRÔ, dúvidas e problemas relacionados às atualizações e correções da solução, além de eventuais problemas com o gerenciamento de licenças, relacionados aos produtos adquiridos e mantidos;
- c. Deve ser fornecida toda a documentação referente a solução e das configurações e customizações efetuadas, necessária para futuros ajustes;
- d. Todos os recursos implementados deverão ser entregues com a documentação preferencialmente em língua portuguesa ou em língua inglesa;
- e. Manter comunicação com a pessoa de contato do Metrô - SP para assisti-la na identificação, verificação e solução de problemas nos softwares, quando necessário envolvendo o fabricante;

**RELATÓRIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

DIR: DA
GERÊNCIA: GTI
DEPARTAMENTO: TES
COORDENADORIA: CSS
PROCESSO: NOVA CONTRATAÇÃO

OBJETO:

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E HORAS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA LICENÇAS DE USO FLUTUANTE DO SOFTWARE RATIONAL DOORS – NEXT GENERATION.

- f. Estrutura de atendimento remoto, nas dependências da CONTRATADA, com atendimento técnico especializado, para atuação em suporte e manutenção da Solução, disponível para atuação remota de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00;
- g. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais de comunicação para abertura de chamados técnicos através de telefone e/ou endereço de e-mail e/ou sítio na internet;
- h. Caberá a CONTRATADA escalar e gerenciar qualquer chamado de maior complexidade aos especialistas de sua equipe ou do fabricante do produto sem custos adicionais;
- i. A abertura dos chamados citados neste documento técnico tem como objetivo formalizar a comunicação entre as equipes da Cia. do Metrô e as equipes da CONTRATADA, seja em primeiro ou segundo nível, permitindo o acompanhamento das solicitações realizadas e monitorar o atendimento dos níveis de serviço previstos neste documento. O pagamento desses serviços independe do número de chamados;
- j. Para fins de apuração de tempos mínimos e máximos de atendimento (SLA), será considerado como abertura do chamado a data e o horário de registro do chamado técnico na Central de Atendimento da CONTRATADA. Entende-se por fechamento do chamado técnico a hora em que ocorrer a resolução do problema mencionado no chamado, deixando a Solução novamente operacional e em perfeitas condições de funcionamento;
- k. Com vistas à categorização da prioridade e urgência dos chamados técnicos abertos, estes deverão ser identificados conforme sua severidade, determinada no momento de abertura do chamado, como segue:
- l. Severidade Crítica – erro ou problema com impacto crítico no negócio, causando riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, de segurança ou de reputação. Paralisação total da solução com impossibilidade de uso da Solução;
- m. Severidade Alta - os incidentes relacionados a paralisação parcial da solução ou algum de seus serviços. Erro ou problema sensível em termos de tempo, que afeta o negócio significativamente, mas não impede o uso da Solução. Funcionalidades/serviços essenciais comprometidos. Problema afetando tarefas diárias com alto grau de insatisfação de usuários da aplicação;
- n. Severidade Média - os incidentes relacionados a situações que gerem impacto na Solução caracterizado pela degradação de desempenho ou perda parcial ou limitada de funcionalidade não crítica, com os serviços fundamentais disponíveis, ainda que por solução de contorno. Problema ou incidente que não interfere diretamente nas tarefas diárias;
- o. Severidade Baixa - os incidentes relacionados a situações de baixo impacto ou problemas ou chamados que não foram classificados nas outras severidades, problema ou incidente com impacto mínimo no negócio.

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



RELATÓRIO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

DIR: DA
GERÊNCIA: GTI
DEPARTAMENTO: TES
COORDENADORIA: CSS
PROCESSO: NOVA CONTRATAÇÃO

OBJETO:

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E HORAS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA LICENÇAS DE USO FLUTUANTE DO SOFTWARE RATIONAL DOORS – NEXT GENERATION.

- p. Especializado serão considerados os seguintes SLAs (Service Para execução e conclusão dos Serviços de Manutenção Corretiva e Suporte Técnico Level Agreement):
- q. Incidentes de Severidade Crítica: prazo para atendimento e resolução: no máximo até 4 horas após a abertura do chamado;
- r. Incidentes de Severidade Alta: prazo para atendimento e resolução: no máximo até 8 horas após a abertura do chamado;
- s. Incidentes de Severidade Média: prazo para atendimento e resolução: no máximo até 16 horas após a abertura do chamado;
- t. Incidentes de Severidade Baixa: prazo para atendimento e resolução: no máximo até 24 horas após a abertura do chamado.

EMIÇÃO	APROVAÇÃO	APROVAÇÃO
GTI/TES/CSS	GTI/TES	GTI
Waldir Zalnierukynas	Edson Rodrigues Bispo	Alexandre Mauri
REGISTRO R3461-8	REGISTRO R34035-2	REGISTRO R33924-9

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.