



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

OBJETIVO ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS	CÓDIGO VISUAL (QR CODE)
--	--------------------------------

DESCRIÇÃO DA REVISÃO

N/A.

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

N/A

ELABORADORES / REVISORES

NOME	REGISTRO	ÁREA
ADILSON DE OLIVEIRA	R19287-6	GTI/CTA
ANTONIO CARLOS DA SILVA	R20250-2	GTI/CDR
DANIEL ROBERTO DE MARTIN	R23299-1	GTI/CDR
LUIZ CLAUDIO RIBEIRO DOS SANTOS	R21071-8	GTI/COI
MARCIA ZUCCOLAN	R20165-4	GTI/CGP
MAURICIO HEREDIA	R13327-6	GTI/CGS
RODRIGO MOTA PEDRO	R32131-5	GTI/COI
VINICIUS FELIPE GOMES	R25314-0	GSC/SPS/CDC
WANDERLEI DA COSTA ABREU	R27250-1	GSC/CGC

FD-0407-03

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.



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	3
2.6. SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC	4
2.7. SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS	26
2.8. SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO	28
3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS).....	30
4. GOVERNANÇA OPERACIONAL	34
5. TRANSIÇÃO	41
5.3. TRANSIÇÃO DE ENTRADA	41
5.4. TRANSIÇÃO DE SAÍDA	42
6. CONDIÇÕES GERAIS	43



NÚMERO	REVISÃO
DT-GTI-000034/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
15/04/2026	3 de 50

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

1. OBJETO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. Os serviços objeto deste DOCUMENTO TÉCNICO estão estruturados em três categorias distintas de prestação de serviços de TIC, cada qual com escopo e condições de atuação específicas:
 - a. SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC;
 - b. SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS;
 - c. SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO;
- 2.2. A prestação dos serviços observará boas práticas reconhecidas de gerenciamento de serviços de TIC, tendo como referenciais técnicos o ITIL® e, no que couber, os padrões ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001, de aplicação transversal a todos os serviços contratados, observadas as particularidades definidas neste DOCUMENTO TÉCNICO.
- 2.3. A definição operacional dos fluxos, procedimentos, papéis e responsabilidades será estabelecida durante a etapa de TRANSIÇÃO DE ENTRADA e refinada ao longo da prestação dos serviços.
- 2.4. A CONTRATADA deverá, sempre que tecnicamente viável e mediante autorização formal prévia da CONTRATANTE, empregar soluções de automação baseadas em ferramentas e plataformas homologadas pela COMPANHIA DO METRÔ, compatíveis com a arquitetura tecnológica, os padrões, as políticas de segurança e o licenciamento vigentes da COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.5. A CONTRATADA será responsável pela execução integral dos serviços descritos neste DOCUMENTO TÉCNICO, abrangendo os ambientes e serviços de TIC da COMPANHIA DO METRÔ descritos no ANEXO A – AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO e ANEXO C – SOFTWARES HOMOLOGADOS, observadas as condições específicas de cada categoria de prestação de serviços.

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.



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

2.6. SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC

- 2.6.1. Para efeito deste DOCUMENTO TÉCNICO, conceituam-se SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC como o modelo de prestação contínua e integrada de serviços de TIC, no qual a CONTRATADA assume a operação, o monitoramento, o gerenciamento, o suporte e a sustentação dos ambientes de TIC da COMPANHIA DO METRÔ, com responsabilidade pelos resultados alcançados, caracterizando-se como obrigação de resultado.
- 2.6.2. Os SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC apresentam as seguintes características fundamentais:
- Execução com foco na garantia de desempenho, disponibilidade e segurança dos ambientes tecnológicos;
 - Orientação pelos Acordos de Nível de Serviço (ANS), indicadores e demais condições estabelecidas neste DOCUMENTO TÉCNICO;
 - Estruturação por TORRES DE SERVIÇO e por DOMÍNIOS TÉCNICOS, assegurando especialização por área tecnológica;
 - Segregação de funções, especialização técnica e atuação integrada entre as TORRES DE SERVIÇO e DOMÍNIOS TÉCNICOS.
- 2.6.3. A CONTRATADA deverá adotar abordagem de melhoria contínua na execução dos SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC, incluindo automação de processos operacionais, redução proativa de incidentes e aprimoramento da experiência dos usuários na utilização dos serviços de TIC.
- 2.6.4. A CONTRATADA será responsável pela execução dos SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC, por profissionais qualificados conforme os PERFIS PROFISSIONAIS e NÍVEIS TÉCNICOS descritos no ANEXO B – PERFIS PROFISSIONAIS.
- 2.6.5. Compete à CONTRATADA manter, para cada TORRE DE SERVIÇO e DOMÍNIO TÉCNICO, equipe de profissionais com qualificação e experiência compatíveis com a complexidade e criticidade das atividades, observados os PERÍODOS, os HORÁRIOS DE COBERTURA, as MODALIDADES de prestação e os ANS definidos neste DOCUMENTO TÉCNICO, incluindo o adequado dimensionamento do contingente presencial.
- 2.6.5.1 Para efeito deste DOCUMENTO TÉCNICO, conceitua-se TORRE DE SERVIÇO como um conjunto organizado de serviços e atividades de TIC agrupados por afinidade tecnológica ou

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

funcional, sob responsabilidade específica e delimitada no modelo operacional, com escopo, processos, indicadores e níveis de serviço próprios.

2.6.5.2 Para efeito deste DOCUMENTO TÉCNICO, conceitua-se DOMÍNIO TÉCNICO como uma área especializada de conhecimento e atuação técnica relacionada a determinado conjunto de tecnologias, plataformas ou componentes de infraestrutura, responsável pela sustentação, administração e evolução dos respectivos ativos e serviços.

2.6.6. A CONTRATADA deverá seguir o processo de gestão de mudanças vigente na COMPANHIA DO METRÔ, incluindo a preparação da documentação e das evidências exigidas, a participação de um responsável técnico nas reuniões do processo de aprovação de mudanças e a observância dos prazos, das janelas de manutenção definidas e do período de operação assistida estabelecido para projetos.

2.6.7. A CONTRATADA deverá designar 1 (um) SUPERVISOR DE EQUIPE de nível PLENO ou superior para cada TORRE DE SERVIÇO, com as seguintes atribuições, entre outras: realizar a gestão operacional da equipe; atuar como interface técnica com os DONOS DO SERVIÇO da COMPANHIA DO METRÔ; e monitorar os níveis de serviço, adotando as ações necessárias para seu cumprimento.

2.6.7.1 Será permitido o acúmulo da função de SUPERVISOR DE EQUIPE entre diferentes TORRES DE SERVIÇO, por um mesmo profissional, desde que assegurado o adequado cumprimento de suas atribuições em cada TORRE.

2.6.7.2 O(s) SUPERVISOR(ES) DE EQUIPE deverão atuar de forma coordenada entre si em incidentes ou requisições de serviço que exijam atuação de múltiplas TORRES e/ou DOMÍNIOS TÉCNICOS, assegurando comunicação unificada, rastreabilidade do histórico e solução integrada.

2.6.7.3 A substituição de um SUPERVISOR DE EQUIPE deverá ser comunicada à COMPANHIA DO METRÔ com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, salvo em casos de força maior devidamente comprovados.

2.6.7.4 Em caso de substituição de um SUPERVISOR DE EQUIPE, deverá ser assegurada a transferência formal de todas as solicitações, demandas e pendências em andamento ao seu

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

sucessor, garantindo a continuidade automática e transparente dos atendimentos à COMPANHIA DO METRÔ.

- 2.6.8. A COMPANHIA DO METRÔ deverá designar, para cada TORRE dos SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC, 1 (um) DONO DO SERVIÇO, com as seguintes atribuições, entre outras: atuar como ponto focal técnico; validar prioridades em situações de exceção ou conflito; deliberar sobre exceções, quando aplicável; acompanhar o desempenho dos níveis de serviço; deliberar, quando necessário, sobre a classificação e reclassificação de incidentes e requisições de serviço, no âmbito da prestação dos serviços; e validar a execução técnica dos serviços da respectiva TORRE.
- 2.6.8.1 O DONO DO SERVIÇO será o titular da Unidade Organizacional da COMPANHIA DO METRÔ responsável pela TORRE DE SERVIÇO, ou empregado por ele formalmente designado.
- 2.6.8.2 A COMPANHIA DO METRÔ poderá, opcionalmente, designar DONOS DO SERVIÇO para DOMÍNIOS TÉCNICOS específicos das respectivas TORRES DE SERVIÇO, conforme sua estratégia de organização.
- 2.6.9. A CONTRATADA deverá assegurar o monitoramento contínuo da fila de atendimento na ferramenta de Service Desk e nas demais plataformas de gestão de chamados e eventos adotadas pela COMPANHIA DO METRÔ, incluindo, no mínimo:
- a atribuição tempestiva de chamados sem responsável designado;
 - a identificação e tratamento prioritário de chamados em risco de violação dos prazos de ANS;
 - a atualização regular do histórico e status dos chamados em andamento, sob sua atuação;
- 2.6.10. A COMPANHIA DO METRÔ apresenta, ao longo deste DOCUMENTO TÉCNICO, estimativas de volumetria destinadas ao dimensionamento dos SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC, com caráter referencial e não vinculativo.
- 2.6.11. **TORRE – ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO**
- 2.6.11.1 Os serviços de ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO compreendem o atendimento aos usuários da COMPANHIA DO METRÔ, abrangendo os níveis de atendimento N1 (primeiro nível) e N2 (segundo nível).

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
DT-GTI-000034/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
15/04/2026	7 de 50

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

2.6.11.1.1. Para efeito deste DOCUMENTO TÉCNICO, conceitua-se por N1 – Primeiro Nível: a função de ponto único de contato (single point of contact), responsável pelo registro, classificação e priorização de incidentes e requisições de serviço e pelo atendimento inicial com base em procedimentos padronizados e base de conhecimento, com foco na resolução no primeiro contato sempre que possível.

2.6.11.1.2. Para efeito deste DOCUMENTO TÉCNICO, conceitua-se por N2 – Segundo Nível: o atendimento técnico de incidentes e requisições de serviço não resolvidos pelo N1 ou que demandem maior complexidade técnica, diagnóstico aprofundado, configuração específica ou intervenção presencial nos equipamentos e ambientes do usuário.

2.6.11.2 Os serviços serão prestados em PERÍODO DIURNO, com HORÁRIO DE COBERTURA das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, aplicável a todos os níveis, canais e modalidades de atendimento.

2.6.11.3 Os serviços serão prestados nas MODALIDADES remota e presencial. O atendimento presencial será obrigatório quando a solução remota não for possível (atendimento em campo), suporte em BALCÃO (walk-in), atendimento a usuários classificados como VIP e as atividades logísticas associadas ao escopo desta TORRE.

2.6.11.3.1. As atividades logísticas compreendem exclusivamente ações de baixa complexidade, a serem executadas pela CONTRATADA no contexto de atendimentos presenciais em campo, consistindo na retirada e no encaminhamento de equipamentos, periféricos e outros dispositivos portáteis entre os pontos de referência indicados e o local de atendimento, desde que tais itens possam ser transportados manualmente por um único técnico, sem a utilização de veículos dedicados, equipamentos de içamento ou apoio logístico especializado. Enquadram-se nessa modalidade, a título exemplificativo, notebooks, telefones celulares,

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

tablets, periféricos diversos (como mouses, teclados, headsets, webcams) e dispositivos similares.

2.6.11.3.2. Complementarmente, as atividades logísticas descritas constituem atividade acessória e integrante do atendimento presencial (em campo ou em balcão), não configurando serviço autônomo, nem categoria distinta de chamado. A classificação do chamado (P1, P2, P3 e P4 para incidentes; R1, R2 e R3 para requisições) deverá observar exclusivamente os critérios de criticidade/impacto e complexidade definidos na seção de ANS, independentemente da modalidade de atendimento (remota, presencial em campo ou balcão).

2.6.11.3.3. Não se enquadram como atividades logísticas nesta modalidade a movimentação, retirada ou transporte de equipamentos de maior porte ou volume, tais como monitores, computadores do tipo desktop, impressoras, nobreaks ou quaisquer outros dispositivos que demandem transporte especializado, acondicionamento específico ou esforço físico incompatível com o transporte pessoal.

2.6.11.4 A CONTRATADA deverá executar, de forma integral, as atividades de atendimento e suporte ao usuário sob sua responsabilidade, abrangendo o tratamento de incidentes e requisições de serviço relacionados ao ambiente do usuário final e ao uso dos serviços e recursos de TIC formalmente adotados pela COMPANHIA DO METRÔ, incluindo, no mínimo:

- a. Sistemas, aplicações corporativas e serviços digitais: orientações, procedimentos, diagnóstico funcional, coleta de evidências, aplicação de correções de configuração no posto do usuário e acionamento/escalonamento quando a causa for sistêmica ou de infraestrutura;
- b. Dispositivos e recursos locais: estações de trabalho, notebooks, dispositivos móveis, periféricos e acessórios, incluindo instalação/configuração de software autorizado, ajustes de configuração e troca/substituição de itens quando aplicável ao escopo;

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

- c. Acessos e credenciais: suporte a acessos, autenticação, credenciais, certificados e perfis de uso, incluindo orientações e procedimentos de recuperação, desbloqueio e restabelecimento de acesso, conforme processos e políticas vigentes;
- d. Conectividade do usuário final: verificação e troubleshooting no ponto do usuário (ex.: rede local do posto, Wi-Fi de uso do usuário, VPN/cliente quando aplicável, testes básicos), incluindo a abertura e o escalonamento qualificado para as TORRES/DOMÍNIOS responsáveis quando houver indícios de falha em rede/telecom/serviços centrais;
- e. Indisponibilidades percebidas pelo usuário: registro, priorização, comunicação e tratamento inicial, incluindo correlação com eventos conhecidos e acionamento/escalonamento às equipes responsáveis sempre que a causa provável exceder o escopo do N1/N2;
- f. Instalação, formatação e configuração de equipamentos: instalação física, conexão e configuração inicial de estações de trabalho, notebooks, periféricos e demais dispositivos do ambiente do usuário, quando demandado pela COMPANHIA DO METRÔ.

2.6.11.5 Não integram o escopo desta TORRE:

- a. Administração técnica e mudanças estruturais em ambientes centrais de infraestrutura e plataformas;
- b. Correções definitivas de falhas sistêmicas em servidores, redes, segurança, bancos de dados e demais domínios de sustentação;
- c. Desenvolvimento e manutenção evolutiva de sistemas e aplicações, os quais serão tratados mediante escalonamento para a TORRE/DOMÍNIO competente, mantida a rastreabilidade no chamado.

2.6.11.6 O N1, na condição de ponto único de contato, manterá a propriedade e a gestão do chamado junto ao usuário, do registro ao encerramento, incluindo comunicação, atualização de status, registro do histórico e coordenação dos escalonamentos, ainda que haja atuação de N2, N3, outras TORRES DE SERVIÇO ou DOMÍNIOS TÉCNICOS.**DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO**



NÚMERO	REVISÃO
DT-GTI-000034/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
15/04/2026	10 de 50

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

2.6.11.6.1. Quando não for possível a solução no N1, deverá ser encaminhada de forma qualificada ao N2, assegurada a manutenção do histórico, das evidências e das informações necessárias à continuidade do atendimento.

2.6.11.7 O N2 será responsável pela análise técnica especializada e pela execução das ações necessárias à solução de incidentes e requisições de serviço não solucionados no N1 ou que demandem maior complexidade técnica.

2.6.11.7.1. Quando a solução do chamado exigir atuação de alta complexidade técnica ou intervenção especializada nos ambientes de TIC, o N2 deverá escalonar o chamado à TORRE – SUSTENTAÇÃO DOS AMBIENTES E SERVIÇOS DE TIC (N3), de forma qualificada, com histórico, evidências e diagnóstico preliminar, mantendo-se a rastreabilidade no chamado.

2.6.11.8 A CONTRATADA deverá manter 1 (uma) base fixa de BALCÃO (walk-in) na sede administrativa da COMPANHIA DO METRÔ, sujeita ao HORÁRIO DE COBERTURA definido para esta TORRE DE SERVIÇO. A base fixa de BALCÃO destina-se ao atendimento presencial direto aos usuários, constituindo, adicionalmente, ponto de prontidão operacional para os demais atendimentos presenciais e de campo, inclusive para usuários classificados como VIP.

2.6.11.8.1. A CONTRATADA deverá assegurar presença contínua de, no mínimo, 1 (um) profissional qualificado na base de BALCÃO durante todo o HORÁRIO DE COBERTURA, apto a prestar atendimento presencial aos usuários.

2.6.11.9 Os usuários classificados como VIP terão tratamento prioritário, com atendimento prestado preferencialmente de forma presencial, por profissional com experiência e perfil técnico e comportamental compatíveis com esse tipo de atuação. A classificação de usuários como VIP será definida e mantida pela COMPANHIA DO METRÔ.

2.6.11.9.1. Para fins de estimativa, a CONTRATADA deverá considerar até 20 (vinte) usuários classificados como

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

VIP, concentrados na sede administrativa da COMPANHIA DO METRÔ.

2.6.11.10 Estimativas mensais de referência para dimensionamento, baseadas no período entre julho e dezembro de 2025:

TABELA – ESTIMATIVA - INCIDENTES

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
P1 – Crítico	70	110
P2 – Alto	8	
P3 – Médio	5	
P4 – Baixo	17	
TOTAL	100%	

Fonte: GSC/SPS/CDC

TABELA – ESTIMATIVA – REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
R1 – Complexa	52	230
R2 – Média	33	
R3 – Simples	15	
TOTAL	100%	

Fonte: GSC/SPS/CDC

TABELA – ESTIMATIVA - MODALIDADE DE ATENDIMENTO

Modalidade	Distribuição (%)	Quantidade
Remoto	85	incidentes + requisições de serviço
Presencial	15	
TOTAL	100%	

Fonte: GSC/SPS/CDC

2.6.11.11 Para fins de execução dos atendimentos, os chamados deverão ser tratados por profissional de NÍVEL compatível com a classificação do chamado: prioridade de incidentes (P1, P2, P3 e P4) e de complexidade de requisições de serviço (R1, R2 e R3);

2.6.11.11.1. Sempre que ficar caracterizada necessidade de atuação por nível superior ao inicialmente atribuído, a CONTRATADA deverá promover o escalonamento qualificado e a redistribuição do chamado para profissional habilitado, mantendo o histórico, as evidências e o diagnóstico preliminar necessários à continuidade do atendimento, vedada a

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
DT-GTI-000034/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
15/04/2026	12 de 50

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

reclassificação com a finalidade de reduzir o nível técnico exigido.

2.6.11.11.2.A vedação prevista neste item não impede que o N1 (nível 1) execute atividades de gestão do chamado, incluindo: registro, categorização, priorização, comunicação com o usuário, coleta de evidências, aplicação de procedimentos padronizados (scripts/checklists) de baixo risco e escalonamento qualificado, preservando histórico e evidências.

2.6.12. TORRE – MONITORAMENTO DOS AMBIENTES E SERVIÇOS DE TIC

2.6.12.1 Os serviços de MONITORAMENTO DOS AMBIENTES E SERVIÇOS DE TIC compreendem a observação contínua, detecção, correlação, análise e registro de eventos, alertas e incidentes relacionados à disponibilidade, desempenho, capacidade e segurança dos ambientes e serviços de TIC da COMPANHIA DO METRÔ, incluindo as funções de Monitoramento Operacional (NOC), Monitoramento de Segurança da Informação (SOC) e Monitoramento Físico, bem como a execução de ações corretivas ou preventivas no tratamento inicial de eventos, alertas e incidentes.

2.6.12.1.1. O Monitoramento Operacional (NOC) compreende a detecção, análise, correlação, classificação e diagnóstico inicial de eventos e incidentes operacionais que afetem ou possam afetar a disponibilidade, o desempenho e a estabilidade dos ambientes e serviços de TIC da COMPANHIA DO METRÔ.

2.6.12.1.2. Monitoramento de Segurança da Informação (SOC): responsável pela detecção, análise, correlação e triagem inicial de eventos de segurança, visando à identificação de incidentes, ameaças, vulnerabilidades exploráveis e comportamentos anômalos, bem como pela sua qualificação e registro.

2.6.12.1.3. Monitoramento Físico: compete à CONTRATADA realizar a observação, verificação e o monitoramento contínuo das condições operacionais das instalações e da infraestrutura

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

física dos Data Centers, compreendendo, dentre outras atividades:

- (i) a execução de rondas programadas e inspeções presenciais;
- (ii) a verificação do funcionamento de sistemas críticos de infraestrutura, tais como climatização, energia e sistemas de segurança;
- (iii) o registro formal de ocorrências, acionamento de fornecedores e o respectivo acompanhamento até a completa normalização, em conformidade com os procedimentos e diretrizes da COMPANHIA DO METRÔ;
- (iv) a recepção, controle de acesso e acompanhamento de fornecedores e prestadores de serviço autorizados, durante a execução de manutenções e rotinas preventivas e corretivas relacionadas à infraestrutura do Data Center, bem como a hardwares e softwares instalados no mesmo.

2.6.12.1.4. As atividades aqui descritas não abrangem a execução direta de manutenção predial pela CONTRATADA.

2.6.12.2 A execução de ações corretivas ou preventivas limitar-se-á a ações de baixa complexidade, automáticas ou previamente autorizadas pela COMPANHIA DO METRÔ, devendo a CONTRATADA promover o escalonamento qualificado e o acionamento das TORRES/DOMÍNIOS competentes para solução definitiva, incluindo, quando aplicável, o acionamento do SERVIÇO TÉCNICO EMERGENCIAL, nos termos deste DOCUMENTO TÉCNICO.

2.6.12.3 Os serviços serão prestados em PERÍODO INTEGRAL, com HORÁRIO DE COBERTURA de 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados, na MODALIDADE presencial nas dependências da COMPANHIA DO METRÔ, podendo ser

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

admitida a MODALIDADE remota, quando aplicável e a critério exclusivo da COMPANHIA DO METRÔ.

- 2.6.12.4 Eventos ou alertas que representem criticidade elevada (P1 e P2) ou que excedam o escopo do monitoramento deverão ser escalonados imediatamente, de forma qualificada, incluindo acionamento do SERVIÇO TÉCNICO EMERGENCIAL quando aplicável.
- 2.6.12.5 A CONTRATADA será responsável pela revisão, melhoria, implementação de novas funcionalidades, atualização de versões e otimização da(s) plataforma(s) de monitoramento adotadas pela COMPANHIA DO METRÔ, mediante demanda, sob orientação e aprovação da COMPANHIA DO METRÔ, abrangendo templates, triggers, dashboards, integrações, automações e documentação técnica.
- 2.6.12.6 A CONTRATADA será responsável pela elaboração de relatórios operacionais com periodicidade mensal e sob demanda, abrangendo análise de incidentes, consumo de recursos, utilização de links de comunicação, evidências de operação de equipamentos e demais informações relevantes ao acompanhamento dos ambientes monitorados, conforme padrões definidos pela COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.6.12.7 A CONTRATADA deverá assegurar, em PERÍODO INTEGRAL, a presença contínua e simultânea de, no mínimo:
- 1 (um) profissional de nível SÊNIOR dedicado às atividades de Monitoramento Operacional (NOC);
 - 1 (um) profissional de nível SÊNIOR dedicado às atividades de Monitoramento de Segurança da Informação (SOC);
- 2.6.12.7.1. As atividades de Monitoramento Físico não poderão resultar na ausência, ainda que temporária, dos profissionais alocados às atividades de monitoramento Operacional (NOC) e de Monitoramento de Segurança da Informação (SOC), devendo a CONTRATADA adotar os meios necessários para garantir a segregação e a continuidade desses postos.
- 2.6.12.8 Estimativas anuais de referência para dimensionamento, baseadas no período de janeiro a dezembro de 2025:

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO



NÚMERO	REVISÃO
DT-GTI-000034/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
15/04/2026	15 de 50

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

TABELA – ESTIMATIVA - MONITORAMENTO

	Distribuição (%)	Quantidade
Alertas Capturados – Atenção	42,9	54.294
Alertas Capturados – Nível Médio	24,5	30.988
Alertas Capturados – Nível Alto	32,5	41.162
Alertas Capturados – Desastre	0,1	154
TOTAL	100%	126.598

Fonte: GTI/CGS - Zabbix

2.6.13. TORRE – SUSTENTAÇÃO DOS AMBIENTES E SERVIÇOS DE TIC

2.6.13.1 Os serviços de SUSTENTAÇÃO DOS AMBIENTES E SERVIÇOS DE TIC compreendem a atuação técnica especializada voltada à manutenção, ao restabelecimento e à evolução controlada da estabilidade, confiabilidade, desempenho e disponibilidade dos ambientes e serviços de TIC da COMPANHIA DO METRÔ, abrangendo o N3 (Terceiro Nível), estruturado por DOMÍNIOS TÉCNICOS.

2.6.13.1.1. Para efeito deste DOCUMENTO TÉCNICO, conceitua-se por N3 – Terceiro Nível, a atuação técnica especializada voltada à resolução de incidentes, requisições de serviço e problemas de alta complexidade, à investigação de causas raiz de falhas recorrentes ou críticas e à proposição de soluções definitivas à COMPANHIA DO METRÔ, caracterizando-se como nível técnico de maior especialização no âmbito desta TORRE, não orientada ao atendimento direto ao usuário final e executada por profissionais especializados por DOMÍNIO TÉCNICO.

2.6.13.2 Inclui-se no escopo desses serviços a execução de procedimentos de recuperação de desastres (DRP – Disaster Recovery Plan), abrangendo a coordenação entre as TORRES e DOMÍNIOS TÉCNICOS envolvidos, o restabelecimento dos ambientes e serviços de TIC e o acompanhamento do retorno à operação normal, durante o HORÁRIO DE COBERTURA das TORRES DE SERVIÇO.

2.6.13.2.1. A ativação do DRP em decorrência de desastre, falha crítica ou evento real será tratada como incidente de

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

prioridade P1 ou P2 com registro e regularização das ações executadas.

2.6.13.2.2. A execução de procedimentos de recuperação de desastres (DRP), fora do HORÁRIO DE COBERTURA das TORRES DE SERVIÇO, será tratada no âmbito dos SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS.

2.6.13.2.3. A execução de procedimentos planejados de testes, exercícios e validações periódicas de DRP serão tratados como atividade programada.

2.6.13.3 Os serviços serão prestados em PERÍODO DIURNO, com HORÁRIO DE COBERTURA das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

2.6.13.4 Os serviços serão prestados nas MODALIDADES remota e presencial. O atendimento presencial será obrigatório quando a solução remota não for possível (intervenção técnica presencial) e as atividades logísticas associadas ao escopo desta TORRE.

2.6.13.5 Para fins de execução dos atendimentos, os chamados deverão ser tratados por profissional de NÍVEL compatível com a classificação do chamado, conforme tabela a seguir, sendo vedada a atribuição de diagnóstico técnico, execução de ações corretivas, implementação de configurações/mudanças ou validação de solução/restabelecimento a profissional de nível inferior ao exigido:

TABELA – ESCOPO DE ATUAÇÃO POR NÍVEL

Nível	Habilitado para
Sênior (SN)	P1, P2, P3, P4, R1, R2 e R3
Pleno (PL)	P2, P3, P4, R2 e R3
Júnior (JR)	P4 e R3

2.6.13.5.1. Sempre que ficar caracterizada necessidade de atuação por nível superior ao inicialmente atribuído, a CONTRATADA deverá promover o escalonamento qualificado e a redistribuição do chamado para profissional habilitado, mantendo o histórico, as evidências e o diagnóstico preliminar necessários à continuidade do atendimento, vedada a



NÚMERO	REVISÃO
DT-GTI-000034/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
15/04/2026	17 de 50

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

reclassificação com a finalidade de reduzir o nível técnico exigido.

2.6.13.6 Os serviços serão estruturados por DOMÍNIOS TÉCNICOS, cada qual com escopo e responsabilidades próprias, assegurando a adequada especialização e qualidade da atuação sobre os ambientes e serviços de TIC da COMPANHIA DO METRÔ.

2.6.13.7 DOMÍNIO TÉCNICO - BANCOS DE DADOS

2.6.13.7.1. Integram este DOMÍNIO os ambientes, plataformas e serviços de persistência de dados utilizados pela COMPANHIA DO METRÔ, incluindo os sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBDs), os serviços de banco de dados (DBaaS), os bancos de dados relacionais, não relacionais e embarcados, bem como os mecanismos de replicação, alta disponibilidade, clusterização e demais componentes diretamente associados à persistência e disponibilidade de dados.

2.6.13.7.2. As atividades neste DOMÍNIO contemplam, entre outras: análise técnica aprofundada; administração, operação e provisionamento de bancos de dados; gestão de capacidade e desempenho; backup e recuperação; replicação e alta disponibilidade; monitoramento técnico especializado; troubleshooting e tuning; e execução de mudanças controladas em objetos de banco de dados (tais como criação, alteração ou exclusão de schemas, tabelas, índices, views, procedures e demais estruturas), parâmetros e configurações.

2.6.13.7.3. Estimativas mensais de referência para dimensionamento, baseadas no período entre julho e dezembro de 2025:

TABELA – ESTIMATIVA - INCIDENTES

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
P1 – Crítico	43	10
P2 – Alto	14	
P3 – Médio	7	
P4 – Baixo	36	
TOTAL	100%	

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

Fonte: GTI/COI

TABELA – ESTIMATIVA – REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
R1 – Complexa	12	100
R2 – Média	86	
R3 – Simples	2	
TOTAL	100%	

Fonte: GTI/COI

2.6.13.8 DOMÍNIO TÉCNICO – SERVIDORES E SISTEMAS OPERACIONAIS

- 2.6.13.8.1. Integram este DOMÍNIO os servidores físicos e virtualizados e os respectivos sistemas operacionais utilizados pela COMPANHIA DO METRÔ, abrangendo plataformas Windows, Linux e tecnologias correlatas.
- 2.6.13.8.2. As atividades neste DOMÍNIO contemplam, entre outras: análise técnica aprofundada; correção definitiva de falhas; execução de mudanças controladas em parâmetros de sistema operacional, configurações de serviços e demais estruturas sob escopo; administração, operação e provisionamento de servidores e sistemas operacionais; gestão de capacidade e desempenho; configuração de serviços de sistema e middleware; hardening; backup e recuperação em nível de sistema; e aplicação de patches, correções e atualizações de versão/firmware dos servidores e sistemas operacionais sob escopo.
- 2.6.13.8.3. Estimativas mensais de referência para dimensionamento, baseadas no período entre julho e dezembro de 2025:

TABELA – ESTIMATIVA - INCIDENTES

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
P1 – Crítico	37	
P2 – Alto	5	
P3 – Médio	2	
P4 – Baixo	56	

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
DT-GTI-000034/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
15/04/2026	19 de 50

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

TOTAL	100%	20
-------	------	----

Fonte: GTI/COI

TABELA – ESTIMATIVA – REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
R1 – Complexa	67	200
R2 – Média	32	
R3 – Simples	1	
TOTAL	100%	200

Fonte: GTI/COI

2.6.13.9 DOMÍNIO TÉCNICO – VIRTUALIZAÇÃO, ARMAZENAMENTO, ALTA DISPONIBILIDADE E RECUPERAÇÃO

- 2.6.13.9.1. Integram este DOMÍNIO as plataformas e serviços utilizados para virtualização de recursos computacionais, armazenamento de dados, proteção, replicação, continuidade e recuperação de ambientes de TIC.
- 2.6.13.9.2. As atividades neste DOMÍNIO contemplam, entre outras: análise técnica aprofundada; correção definitiva de falhas; execução de mudanças controladas em configurações das plataformas de virtualização e armazenamento sob escopo; administração das plataformas de virtualização e armazenamento; gestão de capacidade e desempenho; administração de sistemas de storage; políticas de backup e restauração; replicação; configuração e teste de mecanismos de alta disponibilidade e recuperação; e aplicação de patches, correções e atualizações de versão/firmware das plataformas sob escopo.
- 2.6.13.9.3. Estimativas mensais de referência para dimensionamento, baseadas no período entre julho e dezembro de 2025:

TABELA – ESTIMATIVA - INCIDENTES

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
P1 – Crítico	54	
P2 – Alto	1	
P3 – Médio	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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

P4 – Baixo	36	
TOTAL	100%	20

Fonte: GTI/COI

TABELA – ESTIMATIVA – REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
R1 – Complexa	47	
R2 – Média	52	
R3 – Simples	1	
TOTAL	100%	100

Fonte: GTI/COI

2.6.13.10 DOMÍNIO TÉCNICO – REDES, CONECTIVIDADE E TELECOMUNICAÇÕES

2.6.13.10.1. Integram este DOMÍNIO as infraestruturas e os serviços de redes e conectividade utilizados pela COMPANHIA DO METRÔ, incluindo redes LAN, WAN e WLAN, enlaces de comunicação, serviços de telecomunicações e equipamentos de rede associados.

2.6.13.10.2. As atividades neste DOMÍNIO contemplam, entre outras: análise técnica aprofundada; correção definitiva de falhas; execução de mudanças controladas; ajustes de desempenho, capacidade e disponibilidade; suporte a mecanismos de redundância e continuidade; provisionamento e configuração de recursos de rede sob escopo (tais como VLANs, segmentos, túneis e regras correlatas), quando aplicável; gerenciamento de serviços de nomes (DNS); gestão do ciclo de vida de certificados digitais (SSL/TLS) e da criptografia de transporte, quando aplicável; atendimento de chamados abertos por usuários no Service Desk; apoio aos técnicos alocados nos postos presenciais; configuração de parâmetros de rede em computadores em ambiente Windows e Linux; configuração de switches e roteadores; análise de falhas em redes; atividades logísticas associadas; e aplicação de patches, correções e atualizações de versão/firmware dos equipamentos e plataformas de rede sob escopo.

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
DT-GTI-000034/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
15/04/2026	21 de 50

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

2.6.13.10.3. Não integram o escopo deste DOMÍNIO TÉCNICO:

- acompanhamento em campo de ativação, mudança, reparo e desativação de enlaces de telecomunicações contratados pela COMPANHIA DO METRÔ junto a operadoras e prestadores externos;
- manutenção preventiva, corretiva, substituição e instalação de ativos de rede nos sítios operacionais e administrativos da COMPANHIA DO METRÔ;
- apoio em implantações, ativações e reparos de infraestrutura de rede em conjunto com outras unidades organizacionais da COMPANHIA DO METRÔ;
- acompanhamento em campo de implantação de projetos que envolvam ativos de rede ou infraestrutura de conectividade;
- manutenção preventiva de cabeamento de fibra óptica;
- atuação em alarmes da ferramenta de monitoramento para restabelecimento de falhas, a qual compete à TORRE DE MONITORAMENTO DOS AMBIENTES E SERVIÇOS DE TIC;

2.6.13.10.4. Os serviços serão prestados na MODALIDADE presencial, nas dependências da COMPANHIA DO METRÔ, podendo ser admitida a MODALIDADE remota, quando aplicável e a critério exclusivo da COMPANHIA DO METRÔ.

2.6.13.10.5. Estimativas de referência para dimensionamento correspondente aos totais apurados no período de julho a dezembro de 2025:

TABELA – ESTIMATIVA - INCIDENTES

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
P1 – Crítico	09	
P2 – Alto	18	
P3 – Médio	45	

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

P4 – Baixo	28	601
TOTAL	100%	

Fonte: GTI/CGS

TABELA – ESTIMATIVA – REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
R1 – Complexa	20	33
R2 – Média	50	
R3 – Simples	30	
TOTAL	100%	

Fonte: GTI/CGS

2.6.13.10.6. As atividades em campo podem ocorrer em até 4 (quatro) frentes simultaneamente.

2.6.13.11 DOMÍNIO TÉCNICO – DIRETÓRIO, IDENTIDADE E ACESSOS

2.6.13.11.1. Integram este DOMÍNIO as soluções e serviços de diretório, identidade, autenticação e autorização utilizados pela COMPANHIA DO METRÔ, responsáveis pelo gerenciamento de identidades, credenciais, perfis, permissões e políticas de acesso.

2.6.13.11.2. As atividades neste DOMÍNIO contemplam, entre outras: análise técnica aprofundada; correção definitiva de falhas; execução de mudanças controladas; ajustes em políticas de autenticação e autorização; integração e federação de identidades; manutenção da sincronização e da saúde de ambientes híbridos de diretório (por exemplo, AD local e Azure AD/Entra ID), quando aplicável; controle e revisão de acessos privilegiados; provisionamento, configuração e desprovisionamento de componentes/instâncias sob escopo (tais como controladores, serviços de identidade, conectores e agentes), quando aplicável; e aplicação de patches, correções e atualizações de versão dos componentes de diretório, identidade e autenticação sob escopo.

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

2.6.13.11.3. Estimativas mensais de referência para dimensionamento, baseadas no período entre julho e dezembro de 2025:

TABELA – ESTIMATIVA - INCIDENTES

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
P1 – Crítico	73	35
P2 – Alto	11	
P3 – Médio	7	
P4 – Baixo	9	
TOTAL	100%	35

Fonte: GTI/COI

TABELA – ESTIMATIVA – REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
R1 – Complexa	41	110
R2 – Média	56	
R3 – Simples	3	
TOTAL	100%	110

Fonte: GTI/COI

2.6.13.12 DOMÍNIO TÉCNICO – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

2.6.13.12.1. Integram este DOMÍNIO as soluções, ferramentas e controles técnicos utilizados pela COMPANHIA DO METRÔ para a proteção dos ambientes e serviços de TIC, incluindo controles preventivos, detectivos e corretivos.

2.6.13.12.2. As atividades neste DOMÍNIO contemplam, entre outras: análise técnica aprofundada; correção definitiva de falhas; execução de mudanças controladas; hardening de ambientes; gestão e mitigação de vulnerabilidades; suporte técnico ao tratamento de incidentes de segurança em segunda e terceira linhas; provisionamento, configuração e desprovisionamento de componentes/instâncias sob escopo (tais como sensores, agentes, coletores e políticas), quando aplicável; e aplicação de patches, correções e atualizações de versão dos componentes e ferramentas de segurança sob escopo.

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
DT-GTI-000034/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
15/04/2026	24 de 50

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

2.6.13.12.3. Não integram o escopo deste DOMÍNIO TÉCNICO:

- Elaboração e revisão de Instrumentos Normativos para definição de processos, diretrizes, procedimentos e modos de operação de ferramentas, sistemas ou processos que envolvam Segurança da Informação;
- Participação em projetos conduzidos pela Gerência de TIC ou por outras áreas da COMPANHIA DO METRÔ, visando à concepção, definição ou implementação de soluções que envolvam requisitos, controles ou arquiteturas de Segurança da Informação;
- Atuação na ativação ou desativação de ferramentas ou soluções de segurança;
- Apoio técnico especializado na interface com empresas contratadas ou parceiras que apoiem a COMPANHIA DO METRÔ na Gestão de Vulnerabilidades, incluindo análise de relatórios, priorização de riscos e validação de tratamentos propostos;
- Atuação técnica especializada, bem como a elaboração de relatórios técnicos, em ações de sindicância, no tratamento de incidentes de Segurança da Informação e no atendimento a demandas administrativas ou judiciais.
- Autonomia técnica e interação direta e contínua com as equipes da COMPANHIA DO METRÔ, em razão da criticidade, confidencialidade complexidade técnica inerentes a tais demandas.

2.6.13.12.4. Estimativas de referência para dimensionamento correspondente ao total apurado no período de janeiro a dezembro de 2025:**TABELA – ESTIMATIVA - INCIDENTES****DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO**



NÚMERO	REVISÃO
DT-GTI-000034/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
15/04/2026	25 de 50

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
P1 – Crítico	10	250
P2 – Alto	30	
P3 – Médio	40	
P4 – Baixo	20	
TOTAL	100%	

Fonte: GTI/CGS

TABELA – ESTIMATIVA – REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
R1 – Complexa	10	450
R2 – Média	60	
R3 – Simples	30	
TOTAL	100%	

Fonte: GTI/CGS

2.6.13.13 DOMÍNIO TÉCNICO – INFRAESTRUTURA EM NUVEM, PRODUTIVIDADE E AMBIENTES DEVOPS

- 2.6.13.13.1. Integram este DOMÍNIO as plataformas e serviços em nuvem pública (IaaS, PaaS e SaaS), as soluções de produtividade e colaboração, o ecossistema DevOps e as plataformas de gestão e análise de dados, analíticas avançadas e inteligência artificial formalmente adotados pela COMPANHIA DO METRÔ. Estão incluídas as capacidades de integração de sistemas e a sustentação técnica das plataformas e ferramentas de desenvolvimento adotadas.
- 2.6.13.13.2. As atividades neste DOMÍNIO contemplam, entre outras: análise técnica aprofundada e correção definitiva de falhas nos ambientes de Cloud pública e plataformas de colaboração; execução de mudanças controladas e administração técnica especializada de tenants, assinaturas e recursos de nuvem; parametrização e configuração de plataformas, incluindo serviços de integração e middleware; troubleshooting avançado em serviços de plataforma e pipelines de CI/CD; administração de plataformas de dados, integração de dados e soluções de inteligência artificial e hiperautomação; automação

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
DT-GTI-000034/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
15/04/2026	26 de 50

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

operacional e otimização de processos nas plataformas sob escopo; provisionamento, configuração e desprovisionamento de instâncias e recursos nas plataformas sob escopo; e aplicação de patches, correções de segurança e atualizações de versão dos componentes sob escopo.

2.6.13.13.3. Estimativas mensais de referência para dimensionamento, baseadas no período entre julho e dezembro de 2025:

TABELA – ESTIMATIVA - INCIDENTES

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
P1 – Crítico	36	60
P2 – Alto	5	
P3 – Médio	1	
P4 – Baixo	58	
TOTAL	100%	

Fonte: GTI/COI

TABELA – ESTIMATIVA – REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

Classificação	Distribuição (%)	Quantidade
R1 – Complexa	9	300
R2 – Média	55	
R3 – Simples	36	
TOTAL	100%	

Fonte: GTI/COI

2.7. SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS

- 2.7.1. Os SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS compreendem a atuação técnica especializada, acionada sob demanda, para restabelecimento, estabilização e recuperação de ambientes e serviços de TIC em cenários críticos, tais como incidentes classificados como P1 ou P2 e situações de desastre ou falha crítica, caracterizando-se como obrigação de resultado.
- 2.7.2. Atuam de forma complementar à TORRE – SUSTENTAÇÃO DOS AMBIENTES E SERVIÇOS DE TIC (N3) dos SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC, exclusivamente para atendimento fora do seu HORÁRIO DE COBERTURA, incidindo sobre os mesmos ambientes e serviços de TIC da COMPANHIA DO METRÔ, sem que seu acionamento configure sobreposição contratual ou duplicidade de cobrança, não integrando o valor

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

mensal fixo estabelecido para as TORRES DE SERVIÇO dos SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC.

- 2.7.3. Destina-se exclusivamente a eventos não programados, sendo vedada sua utilização para atividades evolutivas, projetos, manutenções planejadas ou para suprir deficiências de cobertura de SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC.
- 2.7.4. Os serviços serão contratados na modalidade de bolsa de horas, a ser consumida sob demanda. O serviço será remunerado por hora efetiva de cada profissional mobilizado, a partir da mobilização efetiva até o encerramento formal do atendimento, sendo o total de horas calculado pelo somatório das horas de todos os profissionais alocados.
- 2.7.5. O acionamento dos SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS ocorrerá sempre por intermédio da cadeia de escalonamento da COMPANHIA DO METRÔ, que será responsável por acionar a cadeia de escalonamento da CONTRATADA para mobilização dos profissionais.
- 2.7.6. A CONTRATADA deverá mobilizar profissionais de nível SÊNIOR ou profissionais ESPECIALISTAS, conforme os critérios definidos no ANEXO B – PERFIS PROFISSIONAIS, e coordenar tecnicamente o atendimento até o encerramento formal, assegurando a rastreabilidade, a comunicação e as evidências das ações executadas.
- 2.7.7. Na hipótese de um incidente atravessar a fronteira de HORÁRIO DE COBERTURA da TORRE – SUSTENTAÇÃO DOS AMBIENTES E SERVIÇOS DE TIC, o enquadramento e a remuneração observarão o seguinte:
- (i) o tempo de atuação decorrido dentro do HORÁRIO DE COBERTURA será tratado no âmbito dos SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC;
 - (ii) o tempo de atuação decorrido fora do HORÁRIO DE COBERTURA será tratado como SERVIÇO TÉCNICO EMERGENCIAL, com consumo da bolsa de horas, vedada a dupla cobrança.
- 2.7.7.1 A CONTRATADA, por intermédio do SUPERVISOR DE EQUIPE da TORRE – SUSTENTAÇÃO DOS AMBIENTES E SERVIÇOS DE TIC, será responsável por promover a transição e a continuidade do atendimento entre as equipes dos SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC e dos SERVIÇOS TÉCNICOS

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

EMERGENCIAIS, assegurando a manutenção do histórico, das evidências e da comunicação, sem interrupção do atendimento.

2.7.8. A COMPANHIA DO METRÔ não se obriga ao consumo mínimo da bolsa de horas contratada, não havendo garantia de demanda.

2.8. SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO

2.8.1. Os SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO consistem na disponibilização, sob demanda, de profissionais com perfis técnicos específicos para atuação sob direcionamento técnico da COMPANHIA DO METRÔ, caracterizando-se como obrigação de meio, não havendo assunção de responsabilidade por resultados operacionais, continuidade da operação ou cumprimento de Acordos de Nível de Serviço (ANS).

2.8.2. Os SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO constituem categoria independente, não se confundindo com os SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC nem com os SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS, sendo vedado o compartilhamento de profissionais entre os SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO e os SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC.

2.8.3. Todos os serviços regidos sob os SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO serão demandados por meio de ORDEM DE SERVIÇO previamente negociada entre a COMPANHIA DO METRÔ e a CONTRATADA.

2.8.4. Os serviços serão prestados em PERÍODO DIURNO, em HORÁRIO DE TRABALHO definido na ORDEM DE SERVIÇO, com jornada de até 40 (quarenta) horas semanais.

2.8.5. A ORDEM DE SERVIÇO (OS) emitida pela COMPANHIA DO METRÔ especificará, no mínimo:

- PERFIL PROFISSIONAL e NÍVEL TÉCNICO requerido, conforme ANEXO B – PERFIS PROFISSIONAIS;
- HORÁRIO DE TRABALHO;
- MODALIDADE (presencial, remoto ou híbrido);
- PRAZO de execução (data de início e de término);
- COORDENADOR TÉCNICO da COMPANHIA DO METRÔ para direcionamento técnico de atuação.

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

- 2.8.6. A CONTRATADA terá o prazo de até 15 (quinze) dias úteis, a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO, para concluir a alocação do profissional.
- 2.8.7. Nenhuma atividade poderá ser iniciada antes da emissão da ORDEM DE SERVIÇO.
- 2.8.8. A atuação dos profissionais alocados ocorrerá sob o direcionamento técnico da COMPANHIA DO METRÔ, no contexto dos processos, fluxos operacionais e iniciativas de TIC da COMPANHIA DO METRÔ, podendo abranger atividades relacionadas a incidentes, requisições de serviço, problemas, mudanças, projetos, ativos e configuração, capacidade e desempenho.
- 2.8.9. A CONTRATADA deverá designar, dentre os profissionais de perfil GERENTE DE PROJETO alocados, 1 (um) responsável pela supervisão técnica do conjunto de profissionais alocados nos SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO. Compete a esse responsável, entre outras atribuições: realizar a gestão operacional da equipe e atuar como interface técnica com o(s) COORDENADOR(es) TÉCNICO(s) da COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.8.9.1 A função de supervisão técnica será exercida de forma acumulada às atividades técnicas regulares do profissional designado, sem custo adicional à COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.8.9.2 A substituição do responsável pela supervisão técnica deverá ser comunicada à COMPANHIA DO METRÔ com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, salvo em casos de força maior devidamente comprovados.
- 2.8.9.3 Em caso de substituição, deverá ser assegurada a transferência formal de todas as solicitações, demandas e pendências em andamento ao seu sucessor, garantindo a continuidade automática e transparente dos atendimentos à COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.8.10. A COMPANHIA DO METRÔ poderá, mediante necessidade operacional, demandar a execução de atividades programadas pontuais fora do PERÍODO ou do HORÁRIO DE TRABALHO regular do profissional alocado.
- 2.8.10.1 As horas executadas fora do PERÍODO ou do HORÁRIO DE TRABALHO regular, previamente autorizadas, deverão ser compensadas pela CONTRATADA em banco de horas, sem custo adicional à COMPANHIA 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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

2.8.10.2 As horas executadas fora do PERÍODO ou do HORÁRIO DE TRABALHO regular, sem autorização prévia, não serão reconhecidas pela COMPANHIA DO METRÔ, sendo de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

2.8.10.3 A compensação de banco de horas ocorrerá por meio de folga do profissional, em data previamente acordada com o seu COORDENADOR TÉCNICO, na proporção 1:1 (um para um), podendo a COMPANHIA DO METRÔ, a seu critério, diferir a compensação para período que não prejudique a continuidade das atividades.

2.8.11. A COMPANHIA DO METRÔ não se obriga ao consumo total ou mínimo mensal de POSTOS DE SERVIÇO contratados, não havendo garantia de demanda.

2.8.12. Os serviços serão contratados na modalidade POSTO DE SERVIÇO, destinada à alocação contínua, regular e dedicada de profissional em jornada de trabalho fixa e previamente definida, para suporte a atividades de caráter permanente, recorrente ou de longa duração no contexto operacional da COMPANHIA DO METRÔ. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade contínua e exclusiva do profissional alocado, ou de substituto de perfil equivalente com aprovação prévia da COMPANHIA DO METRÔ. A contabilização ocorrerá por posto efetivo alocado.

3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

3.1. Esta seção define os Acordos de Nível de Serviço (ANS), estabelecendo os compromissos da CONTRATADA quanto ao desempenho e ao cumprimento de prazos na prestação dos SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC e SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS, observadas as particularidades definidas neste DOCUMENTO TÉCNICO.

3.1.1. A COMPANHIA DO METRÔ poderá incluir, excluir ou modificar parâmetros e prazos de ANS previstos nesta seção, mediante acordo formal entre as partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preservado o escopo contratado.

3.2. Por padrão, os prazos de ANS serão contabilizados em dias ou horas úteis, conforme o HORÁRIO DE COBERTURA aplicável ao serviço, exceto:

3.2.1. Parâmetro TTM (Tempo de Mobilização): será sempre contabilizado em dias e horas corridas;

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

3.2.2. INCIDENTES P1 e P2 nos SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS: serão sempre contabilizados em horas corridas.

3.3. Os INCIDENTES e as REQUISIÇÕES DE SERVIÇO serão classificados pela CONTRATADA conforme os critérios definidos nesta seção.

3.3.1. A COMPANHIA DO METRÔ poderá, a qualquer tempo, reclassificar os incidentes e requisições de serviço, prevalecendo sua decisão para fins de apuração dos ANS.

3.3.2. Para efeito deste DOCUMENTO TÉCNICO, conceitua-se INCIDENTE como qualquer evento não planejado ou interrupção que cause ou possa causar redução ou perda da qualidade de um serviço de TIC, afetando a operação normal dos ambientes tecnológicos da COMPANHIA DO METRÔ. Os incidentes serão classificados conforme o impacto e a criticidade para o negócio:

TABELA - CLASSIFICAÇÃO DE INCIDENTES

Classificação	Criticidade	Impacto no Negócio	Caracterização
P1	Muito alta	Interrupção total	Serviço indisponível ou severamente degradado, sem solução de contorno aceitável, afetando operação essencial ou grande número de usuários.
P2	Alta	Impacto relevante	Degradação significativa de serviço crítico ou indisponibilidade parcial, com impacto relevante e possível solução de contorno temporária.
P3	Média	Impacto moderado	Incidente que afeta funcionalidades não críticas ou grupo limitado de usuários, com solução de contorno disponível.
P4	Baixa	Impacto reduzido	Incidente pontual, sem impacto relevante ao negócio, não afetando a continuidade operacional.

3.3.3. Para efeito deste DOCUMENTO TÉCNICO, conceitua-se REQUISIÇÃO DE SERVIÇO como qualquer solicitação formal de serviço, informação, acesso, mudança, instalação ou configuração, iniciada por usuário ou área da

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

COMPANHIA DO METRÔ, que não decorra de falha ou interrupção de serviço, mas sim de necessidade operacional, evolutiva ou de suporte planejado. As requisições serão classificadas conforme a complexidade e a natureza da solicitação:

TABELA - CLASSIFICAÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

Classificação	Complexidade	Natureza	Caracterização
R1	Alta	Especializada	Requisição que exige atuação técnica especializada, análise aprofundada, planejamento, execução de mudança controlada ou esforço relevante. Pode envolver múltiplos sistemas, equipes ou aprovações. Exemplos: migração de ambiente, implantação de novo serviço, alteração de arquitetura.
R2	Média	Não recorrente	Requisição que demanda análise técnica adicional, configuração específica ou intervenção controlada, sem impacto relevante. Envolve procedimento conhecido, mas requer adaptação ao contexto. Exemplos: criação de regra de firewall, provisionamento de recurso em nuvem, ajuste de permissões complexas.
R3	Baixa	Padronizada	Requisição de baixa complexidade e baixo risco operacional, executável por procedimento padronizado, com esforço reduzido e sem necessidade de análise aprofundada ou planejamento. Exemplos: instalação de software, solicitação de acesso, ajustes simples de configuração.

3.4.A CONTRATADA deverá atender aos prazos estabelecidos nesta seção, para cada serviço, com base nos parâmetros de ANS aplicáveis:

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

- a. TTA (Time To Acknowledge, Tempo de Resposta): Intervalo de tempo compreendido entre a ocorrência de um evento monitorado ou a abertura de incidente ou requisição de serviço pelo usuário e o registro da primeira atuação efetiva pela CONTRATADA.
- b. TTR (Time To Restore, Tempo de Restabelecimento do Serviço): Intervalo de tempo compreendido entre o registro e classificação do Incidente na ferramenta de ITSM e a normalização do serviço (restabelecimento da disponibilidade, desempenho ou segurança), permitindo o retorno das atividades da COMPANHIA DO METRÔ. Admite-se a aplicação de solução de contorno (workaround) para encerramento do TTR, desde que validada pela COMPANHIA DO METRÔ e que o serviço volte a ser funcional.
- c. TTF (Time To Fulfill, Tempo de Cumprimento da Requisição): Intervalo de tempo compreendido entre o registro/classificação de uma Requisição de Serviço e a sua conclusão e entrega definitiva ao solicitante, com a devida evidência e aceite.
- d. TTM (Time To Mobilize, Tempo de Mobilização): Intervalo de tempo compreendido entre o acionamento formal da CONTRATADA (via telefone, rádio, sistema ou e-mail) e o início da atuação efetiva.

3.4.1. SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC – TORRE DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO

TABELA – ANS - ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO - PADRÃO

Classificação	Parâmetro	Prazo
P1	TTR	<= 4 h
P2		<= 8 h
P3		<= 12 h
P4		<= 20 h
R1	TTF	<= 16 h
R2		<= 24 h
R3		<= 48 h

3.4.1.1 Usuário VIP tem prioridade no atendimento para INCIDENTES e REQUISIÇÕES DE SERVIÇO.

3.4.1.2 Quando o atendimento exigir atuação presencial e envolver as atividades logísticas acessórias previstas neste DOCUMENTO TÉCNICO, tais atividades serão consideradas parte integrante do atendimento e deverão ser executadas de modo a assegurar o cumprimento dos prazos de ANS aplicáveis, observadas as regras

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

de contabilização (horas/dias úteis ou corridos) definidas nesta seção.

3.4.2. SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC – TORRE DE SUSTENTAÇÃO DOS AMBIENTES E SERVIÇOS DE TIC

TABELA – ANS - SUSTENTAÇÃO DOS AMBIENTES E SERVIÇOS DE TIC

Classificação	Parâmetro	Prazo
P1	TTR	<= 4 h
P2		<= 8 h
P3		<= 12 h
P4		<= 24 h
R1	TTF	<= 80 h
R2		<= 40 h
R3		<= 16 h

3.4.3. SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS

TABELA – ANS - SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS

Classificação	Parâmetro	Prazo	
P1	TTM	<= 60 min	Intervalo entre o acionamento formal e o registro do início da atuação efetiva.
P2			

3.4.3.1 Os SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS preveem exclusivamente o parâmetro TTM (Tempo de Mobilização). Para fins de restabelecimento de serviço em INCIDENTES atendidos neste âmbito, os prazos de TTR serão apurados no âmbito da TORRE DE SUSTENTAÇÃO DOS AMBIENTES E SERVIÇOS DE TIC, considerados seus parâmetros e prazos específicos de ANS.

4. GOVERNANÇA OPERACIONAL

- 4.1. Esta seção estabelece mecanismos mínimos de gestão, comunicação, decisão, acompanhamento e melhoria contínua da prestação dos serviços descritos neste DOCUMENTO TÉCNICO, não se sobrepondo a aspectos administrativos de gestão contratual.
- 4.2. A CONTRATADA terá até 15 (quinze) dias, contados a partir da assinatura do contrato, para designar formalmente um GERENTE DE CONTAS responsável pela interface administrativa entre a CONTRATADA e a COMPANHIA DO METRÔ, abrangendo todas as categorias de serviço previstas neste DOCUMENTO

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

TÉCNICO, incluindo: gestão de pessoal, faturamento, comunicações formais e demais obrigações administrativas decorrentes da execução contratual.

- 4.2.1. A substituição do GERENTE DE CONTAS deverá ser comunicada à COMPANHIA DO METRÔ com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, salvo em casos de força maior devidamente comprovados.
- 4.2.2. Em caso de substituição do GERENTE DE CONTAS, deverá ser assegurada a transferência formal de todas as solicitações, demandas e pendências em andamento ao seu sucessor, garantindo a continuidade automática e transparente dos atendimentos à COMPANHIA DO METRÔ.
- 4.2.3. O GERENTE DE CONTAS não atuará na execução direta dos serviços, não podendo ser alocado como recurso operacional.
- 4.3. A COMPANHIA DO METRÔ deverá manter registrada e atualizada a cadeia de escalonamento para acionamento dos SERVIÇOS, contendo os responsáveis designados com seus respectivos contatos, em ordem de acionamento.
- 4.4. A CONTRATADA deverá manter registrada e atualizada sua cadeia de escalonamento para acionamento dos SERVIÇOS, contendo os responsáveis designados com seus respectivos contatos, em ordem de acionamento.
- 4.5. A COMPANHIA DO METRÔ e a CONTRATADA deverão realizar reuniões operacionais, com periodicidade mínima trimestral, com o objetivo de avaliar os serviços, o desempenho das equipes e demais condições estabelecidas neste DOCUMENTO TÉCNICO.
 - 4.5.1. As reuniões poderão ser convocadas extraordinariamente pela COMPANHIA DO METRÔ sempre que necessário, a seu critério.
 - 4.5.2. As reuniões poderão ser realizadas de forma presencial, nas dependências da COMPANHIA DO METRÔ, ou remota, a critério da COMPANHIA DO METRÔ.
 - 4.5.3. A CONTRATADA deverá elaborar atas ou registros formais de cada reunião, contendo os assuntos tratados, pendências identificadas, decisões tomadas e eventuais planos de ação, com ciência de ambas as partes.
- 4.6. A CONTRATADA e a COMPANHIA DO METRÔ deverão adotar postura ativa de melhoria contínua na prestação dos serviços, identificando proativamente oportunidades de aprimoramento de processos, indicadores, ferramentas e práticas operacionais ao longo de toda a prestação dos serviços.
- 4.7. A CONTRATADA deverá, como parte de sua atuação de melhoria contínua, apresentar iniciativas que visem:

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

- a. Aumento da quantidade de incidentes e requisições de serviço resolvidos no primeiro contato (First Call Resolution);
 - b. Redução do volume de incidentes por meio de ações preventivas e automação;
 - c. Melhoria contínua da experiência dos usuários com os serviços de TIC;
 - d. Automação de processos operacionais e adoção de soluções cognitivas quando aplicável;
 - e. Evolução da maturidade em gestão de serviços de TIC.
- 4.8. As propostas de melhoria contínua aceitas pela COMPANHIA DO METRÔ deverão ser implementadas pela CONTRATADA sem ônus adicional, desde que não impliquem alteração do escopo contratual, cabendo à COMPANHIA DO METRÔ a decisão final sobre sua adoção.
- 4.9. A CONTRATADA deverá realizar repasses técnicos à COMPANHIA DO METRÔ quando solicitado, abrangendo toda a documentação técnica, incluindo procedimentos operacionais, manuais, scripts, códigos e demais produtos de trabalho, sem prejuízo da continuidade operacional.
- 4.10. A CONTRATADA deverá submeter à aprovação da COMPANHIA DO METRÔ, previamente ao início da alocação de cada profissional, a documentação comprobatória conforme o ANEXO B – PERFIS PROFISSIONAIS, incluindo curriculum vitae, atestados e certificados emitidos por instituições públicas ou privadas.
- 4.10.1. A obrigação de aprovação prévia estabelecida neste item aplica-se de forma transversal a todas as categorias de serviço previstas neste DOCUMENTO TÉCNICO, abrangendo SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS e SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO.
- 4.10.2. Para efeito deste DOCUMENTO TÉCNICO, considera-se ALOCADO o profissional cuja atuação nos serviços está ativa, e DESALOCADO aquele cuja atuação foi encerrada para a COMPANHIA DO METRÔ, independentemente de manutenção de vínculo do profissional com a CONTRATADA.
- 4.10.3. A COMPANHIA DO METRÔ poderá aprovar, reprovar ou solicitar complementações, inclusive mediante entrevista técnica.
- 4.10.4. A aprovação é pré-requisito para a liberação de acessos físicos e lógicos pela COMPANHIA 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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

- 4.10.5. A atuação de qualquer profissional da CONTRATADA, seja presencial ou remota, somente poderá ser iniciada após aprovação formal pela COMPANHIA DO METRÔ e liberação dos acessos físicos e lógicos necessários à execução dos serviços.
- 4.11. A CONTRATADA deverá constituir e manter POOL de profissionais pré-aprovados pela COMPANHIA DO METRÔ para atuação nos SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC e nos SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS.
- 4.12. A CONTRATADA deverá encaminhar à COMPANHIA DO METRÔ, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a ESCALA NOMINAL mensal por turno dos profissionais que atuarão presencialmente nas dependências da COMPANHIA DO METRÔ.
- 4.13. A CONTRATADA deverá elaborar e manter atualizado o CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC, contendo para cada serviço, no mínimo: denominação, descrição, público-alvo, canal de solicitação, insumos necessários da COMPANHIA DO METRÔ, classificação padrão (R1, R2 ou R3), prazo operacional de referência e critérios de priorização.
- 4.13.1. Os prazos constantes do CATÁLOGO DE SERVIÇOS têm caráter orientativo e operacional e não substituem os ANS definidos neste DOCUMENTO TÉCNICO.
- 4.13.2. O CATÁLOGO DE SERVIÇOS é propriedade exclusiva da COMPANHIA DO METRÔ, sendo sua elaboração e manutenção pela CONTRATADA parte integrante do objeto contratual, sem ônus adicional.
- 4.14. A CONTRATADA deverá elaborar e implementar, em conjunto com a COMPANHIA DO METRÔ, procedimentos padronizados para atividades recorrentes no âmbito dos SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC e SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS.
- 4.14.1. A elaboração de novos procedimentos padronizados e a atualização dos existentes serão conduzidas de forma colaborativa entre CONTRATADA e COMPANHIA DO METRÔ, com aprovação formal da COMPANHIA DO METRÔ antes da disponibilização para uso operacional.
- 4.15. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar à COMPANHIA DO METRÔ, juntamente com as medições periódicas dos serviços, um RELATÓRIO DE DESEMPENHO, com informações sobre a execução dos serviços no período de medição, contendo, no mínimo:
- 4.15.1. Apuração dos INDICADORES definidos neste DOCUMENTO TÉCNICO;
- 4.15.2. SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

4.15.2.1 Listagem atualizada dos profissionais aprovados (POOL) pela COMPANHIA DO METRÔ para cada TORRE e DOMÍNIO TÉCNICO de SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC, incluindo Nome, CPF, PERFIL PROFISSIONAL e NÍVEL, independente de atuação efetiva no período.

4.15.2.2 Listagem de EVENTOS, INCIDENTES e REQUISIÇÕES DE SERVIÇO iniciados, pendentes e encerrados no período, incluindo data e hora de abertura, descrição da solicitação, identificação do profissional que atuou, classificação, situação, apuração dos parâmetros de ANS aplicáveis (p.ex., TTA, TTR e TTF).

4.15.3. SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS

4.15.3.1 Listagem atualizada dos profissionais aprovados (POOL) pela COMPANHIA DO METRÔ para atuação em SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS, incluindo Nome, CPF, PERFIL PROFISSIONAL e NÍVEL, independente de atuação efetiva no período.

4.15.3.2 Listagem dos INCIDENTES, identificando profissional que atuou, data e hora de início da atuação.

4.15.3.3 Posição atualizada da bolsa de horas, com saldo disponível, horas empenhadas e horas consumidas.

4.15.4. SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADOS

4.15.4.1 Listagem atualizada dos profissionais alocados para COMPANHIA DO METRÔ em SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, incluindo Nome, CPF, PERFIL PROFISSIONAL e NÍVEL, por COORDENAÇÃO TÉCNICA.

4.15.4.2 Relação de Ordens de Serviço dos SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO abertas, concluídas e em andamento, com consumo por perfil.

4.16. A CONTRATADA deverá monitorar, apurar e reportar periodicamente os INDICADORES de desempenho e qualidade definidos neste DOCUMENTO TÉCNICO. Os indicadores destinam-se a permitir o acompanhamento objetivo da prestação dos serviços, a verificação do atendimento aos ANS e às demais obrigações aplicáveis, bem como a identificação de desvios, tendências e oportunidades de melhoria contínua.

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

- 4.16.1. A apuração seguirá o período de medição do contrato, a partir da conclusão da TRANSIÇÃO DE ENTRADA, podendo o início da apuração ser prorrogado por até 30 (trinta) dias, mediante acordo entre as partes, quando as condições operacionais assim o justificarem.
- 4.16.2. A apuração dos INDICADORES definidos neste DOCUMENTO TÉCNICO terá como fonte primária os dados registrados na ferramenta de Service Desk da COMPANHIA DO METRÔ, cabendo à CONTRATADA a consolidação, o cálculo e a apresentação dos resultados no RELATÓRIO DE DESEMPENHO, sujeitos à validação da COMPANHIA DO METRÔ.
- 4.16.2.1 Em caso de divergência entre os dados apurados pela CONTRATADA e os registros da ferramenta da COMPANHIA DO METRÔ, prevalecerão os registros da ferramenta, salvo comprovação de inconsistência técnica aceita pela COMPANHIA DO METRÔ.
- 4.16.3. A COMPANHIA DO METRÔ poderá incluir, excluir e/ou ajustar os indicadores previstos nesta seção, mediante acordo formal entre as partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preservado o escopo contratado.
- 4.16.4. Para o indicador C - Incidentes, deverá ser aplicada meta progressiva anual, no incremento de 1 (um) ponto percentual a cada período anual de prestação de serviço, com base na meta vigente no período anterior, até o limite de 90% (noventa por cento).
- 4.16.5. Para o indicador D - Requisições, deverá ser aplicada meta progressiva anual, no incremento de 1 (um) ponto percentual a cada período anual de prestação de serviço, com base na meta vigente no período anterior, até o limite de 90% (noventa por cento).
- 4.16.6. Para o indicador E - Resolução N1, deverá ser aplicada meta progressiva anual, no incremento de 2 (dois) pontos percentuais a cada período anual de prestação de serviço, com base na meta vigente no período anterior, até o limite de 60% (sessenta por cento).
- 4.16.7. Para o indicador F - Satisfação, deverá ser aplicada meta progressiva anual, no incremento de 2 (dois) pontos percentuais a cada período anual de prestação de serviço, com base na meta vigente no período anterior, até o limite de 80% (oitenta por cento).

TABELA – INDICADORES GERAIS (TODOS OS SERVIÇOS)

Indicador	Descrição	Meta
-----------	-----------	------

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.



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

A – Rotatividade	Percentual de profissionais desalocados e substituídos por iniciativa da CONTRATADA, no período de apuração, em relação ao total de profissionais alocados.	≤ 10%
B – Conduta	Ocorrências disciplinares registradas e apuradas no período de apuração	≤ 1
C - Incidentes	Percentual de incidentes dentro dos prazos de ANS aplicáveis, no período de apuração.	≥ 85%
D - Requisições	Percentual de requisições dentro dos prazos de ANS aplicáveis, no período de apuração	≥ 85%

TABELA – INDICADORES - ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO

Indicador	Descrição	Meta
E - Resolução N1	Percentual de chamados encerrados pelo N1, no período de apuração.	≥ 30%
F - Satisfação	Resultado da pesquisa de satisfação do usuário, no período de apuração.	≥ 80%

TABELA – INDICADORES – SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS

Indicador	Descrição	Meta
I - Mobilização	Percentual de acionamentos emergenciais com início de atuação registrado dentro do prazo de TTM, no período de apuração.	≥ 80%

TABELA – INDICADORES – SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO

Indicador	Descrição	Meta
J - Alocação	Percentual de alocações iniciais e substituições/trocas realizadas dentro do prazo máximo definido.	≥ 80%

4.17. O descumprimento dos ANS e/ou dos indicadores previstos neste DOCUMENTO TÉCNICO poderá subsidiar a aplicação de penalidades previstas no CONTRATO, a critério da COMPANHIA DO METRÔ.

4.17.1. Em casos excepcionais, justificados pela CONTRATADA e aceitos pela COMPANHIA DO METRÔ, poderá ser concedida tolerância ao

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.



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

descumprimento de indicadores quando a causa seja comprovadamente externa, fortuita ou de força maior, e alheia ao controle e à responsabilidade da CONTRATADA, não caracterizando negligência, imprudência ou imperícia técnica.

- 4.17.2. Poderá ser aceita tolerância ao descumprimento de indicadores de desempenho caso a volumetria efetivamente realizada supere em mais de 25% as estimativas de volumetria apresentadas pela COMPANHIA DO METRÔ para determinado serviço. A tolerância aplica-se exclusivamente aos atendimentos que excedam a volumetria estimada (total), não afastando a exigibilidade dos ANS sobre os atendimentos realizados dentro da volumetria de referência.
- 4.17.3. A aplicação da tolerância não impede a COMPANHIA DO METRÔ de exigir a adequação dos recursos para atendimento da demanda efetiva, nem de solicitar plano de ação para restabelecimento dos níveis de serviço. Os indicadores deverão continuar sendo medidos, apurados e reportados normalmente no RELATÓRIO DE DESEMPENHO.

5. TRANSIÇÃO

- 5.1. Esta seção estabelece as obrigações mínimas relativas à TRANSIÇÃO DE ENTRADA (início do contrato) e à TRANSIÇÃO DE SAÍDA (encerramento do contrato), incluindo, quando aplicável, a SOBREPOSIÇÃO com fornecedor anterior ou sucessor, para assegurar a continuidade da prestação dos serviços.
- 5.1.1. Os períodos de transição integram o objeto contratual.
- 5.2. CONTRATADA deverá conduzir as atividades sob sua responsabilidade com diligência, tempestividade e qualidade compatíveis com a continuidade dos serviços.
- 5.3. TRANSIÇÃO DE ENTRADA
- 5.3.1. A TRANSIÇÃO DE ENTRADA compreende a mobilização das equipes, a obtenção de acessos necessários, o levantamento inicial e a absorção do conhecimento mínimo indispensável para o início da operação.
- 5.3.2. A CONTRATADA deverá elaborar e submeter à aprovação da COMPANHIA DO METRÔ o PLANO DE TRANSIÇÃO DE ENTRADA, em até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato, contendo, no mínimo:
- cronograma com marcos, prazos e responsáveis;
 - estratégia de mobilização/alocação por TORRE e, quando aplicável, por DOMÍNIO TÉCNICO;

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

- c. atividades mínimas de levantamento/absorção de conhecimento e documentação de partida;
 - d. critérios e marcos de PRONTIDÃO OPERACIONAL por serviço, para aceite da COMPANHIA DO METRÔ;
 - e. riscos relevantes e ações de mitigação.
- 5.3.3. O período de transição de entrada terá duração máxima de 60 (sessenta) dias corridos, salvo ajuste formal pela COMPANHIA DO METRÔ.
- 5.3.4. A CONTRATADA deverá manter registro das atividades e pendências da transição, reportando sua evolução à COMPANHIA DO METRÔ com periodicidade definida no PLANO DE TRANSIÇÃO DE ENTRADA.
- 5.3.5. A COMPANHIA DO METRÔ poderá, a seu critério, diferir o início da apuração dos ANS até o aceite formal dos marcos de PRONTIDÃO OPERACIONAL.
- 5.3.6. A CONTRATADA deverá promover a capacitação de sua equipe nos processos, ferramentas, procedimentos e especificidades dos ambientes da COMPANHIA DO METRÔ, garantindo prontidão técnica e operacional.
- 5.3.7. A CONTRATADA deverá priorizar o reaproveitamento de recursos operacionais existentes oriundos do contrato anterior (ex.: documentação, base de conhecimento, procedimentos, automações e parametrizações), desde que de propriedade da COMPANHIA DO METRÔ ou por ela disponibilizados e validados.
- 5.3.8. A CONTRATADA deverá avaliar, de forma preferencial, a seu critério, o aproveitamento de profissionais oriundos do contrato anterior.
- 5.4. TRANSIÇÃO DE SAÍDA
 - 5.4.1. A TRANSIÇÃO DE SAÍDA compreende a desmobilização ordenada da equipe, a entrega de documentação e evidências produzidas, a transferência de conhecimento necessária e o suporte à continuidade dos serviços pela COMPANHIA DO METRÔ e/ou por fornecedor sucessor.
 - 5.4.2. A CONTRATADA deverá elaborar e submeter à aprovação da COMPANHIA DO METRÔ o PLANO DE TRANSIÇÃO DE SAÍDA, até 90 (noventa) dias corridos antes do término do prazo de execução do contrato, ou imediatamente após notificação formal de encerramento antecipado, contendo, no mínimo:
 - a. cronograma com marcos, prazos e responsáveis;

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

- b. relação e forma de entrega da documentação, base de conhecimento e artefatos atualizados;
 - c. plano de transferência de conhecimento para a COMPANHIA DO METRÔ e/ou sucessor;
 - d. plano de revogação de acessos físicos e lógicos;
 - e. plano de devolução de bens/itens da COMPANHIA DO METRÔ.
- 5.4.3. O período de TRANSIÇÃO DE SAÍDA terá duração mínima de 60 (sessenta) dias corridos antes do término do prazo de execução do contrato, salvo definição diversa pela COMPANHIA DO METRÔ.
- 5.4.4. Durante a TRANSIÇÃO DE SAÍDA, a CONTRATADA manterá a prestação integral dos serviços nos padrões vigentes, sendo vedada redução de equipe, degradação de qualidade ou interrupção de atividades sem autorização expressa da COMPANHIA DO METRÔ.
- 5.5. O encerramento formal da TRANSIÇÃO (entrada ou saída) será declarado pela COMPANHIA DO METRÔ mediante validação do cumprimento do respectivo PLANO, incluindo a entrega prevista e a revogação dos acessos aplicáveis.

6. CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1. As disposições desta seção aplicam-se a todos os serviços objeto deste DOCUMENTO TÉCNICO, complementando as seções específicas.
- 6.2. A CONTRATADA é a única responsável pela execução dos serviços previstos neste DOCUMENTO TÉCNICO, sendo vedada a participação em consórcio e a subcontratação de qualquer parte dos serviços.
 - 6.2.1. A vedação de subcontratação não impede que a CONTRATADA interaja, acione e acompanhe fornecedores, fabricantes, operadoras e prestadores de serviços contratados pela COMPANHIA DO METRÔ para viabilizar a execução dos serviços.
- 6.3. A COMPANHIA DO METRÔ é responsável pela contratação, manutenção e gestão dos contratos com fornecedores de hardware, software, licenciamento e serviços de infraestrutura de terceiros (tais como provedores de nuvem, telecomunicações, datacenters e utilities), exceto quando expressamente definido de outra forma neste DOCUMENTO TÉCNICO.
- 6.4. A CONTRATADA é responsável pela interface técnica com os fornecedores mencionados no item anterior, quando necessário à execução dos serviços contratados, devendo reportar à COMPANHIA DO METRÔ eventuais necessidades de acionamento de suporte ou garantia dos fabricantes.

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

- 6.5. A COMPANHIA DO METRÔ poderá, durante a vigência do contrato, promover a evolução da plataforma tecnológica, incluindo atualização de versões, substituição de componentes ou adoção de novas tecnologias.
- 6.5.1. A COMPANHIA DO METRÔ comunicará à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, qualquer alteração significativa na plataforma tecnológica que impacte a execução dos serviços.
- 6.5.2. A CONTRATADA deverá suportar mudanças e evolução tecnológica dos componentes que integram os ambientes e serviços de TIC da COMPANHIA DO METRÔ, incluindo atualizações de versões, substituição de componentes e adoção de novas tecnologias, sem ônus adicional para a COMPANHIA DO METRÔ.
- 6.5.3. A CONTRATADA deverá realizar as adaptações, capacitações e ajustes necessários para manter a continuidade e a qualidade dos serviços sobre a nova plataforma, sem ônus adicional para a COMPANHIA DO METRÔ, em prazo acordado pela COMPANHIA DO METRÔ e CONTRATADA.
- 6.6. A CONTRATADA é responsável por todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais de sua equipe, decorrentes da execução dos serviços, sem ônus adicional à COMPANHIA DO METRÔ.
- 6.7. A CONTRATADA é responsável pelo controle e registro de frequência, horários, horas trabalhadas, banco de horas e compensações de jornada de seus profissionais, em conformidade com a legislação trabalhista vigente.
- 6.8. A CONTRATADA deverá operar com profissionais contratados sob o regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) para prestação dos serviços à COMPANHIA DO METRÔ. Exceções pontuais poderão ser admitidas mediante justificativa da CONTRATADA e aprovação prévia da COMPANHIA DO METRÔ.
- 6.9. A CONTRATADA deverá manter seguro dos profissionais alocados em atividades presenciais, contra riscos de acidentes de trabalho.
- 6.10. A CONTRATADA deverá garantir aos profissionais alocados remuneração compatível com o mercado para o respectivo perfil profissional.
- 6.10.1. Para fins de verificação da compatibilidade da remuneração com os valores praticados pelo mercado, poderão ser adotadas como referência fontes públicas e reconhecidas, tais como acordos e convenções coletivas aplicáveis à categoria profissional, bem como informações divulgadas por entidades representativas do setor, a exemplo do Sindicato dos Trabalhadores em Tecnologia da Informação do Estado de São Paulo – SINDPD SP, observada a função efetivamente desempenhada pelos profissionais alocados.

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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

- 6.11. A CONTRATADA é responsável por todas as despesas necessárias ao cumprimento das obrigações previstas neste DOCUMENTO TÉCNICO, incluindo, mas não se limitando a: salários, encargos sociais, benefícios, impostos, taxas, seguros, equipamentos, softwares, licenças, materiais, infraestrutura, transporte e alimentação.
- 6.12. A CONTRATADA deverá executar os serviços em conformidade com a legislação e regulamentações aplicáveis, com os Instrumentos de Governança da COMPANHIA DO METRÔ e com as políticas, normas, procedimentos, diretrizes e padrões vigentes na COMPANHIA DO METRÔ.
- 6.13. A CONTRATADA é responsável pela conduta e observância de normas internas e de segurança por parte de seus profissionais, incluindo, mas não se limitando à Política de Segurança da Informação da COMPANHIA DO METRÔ.
- 6.14. A CONTRATADA deverá manter Termo de Confidencialidade com os profissionais alocados, que garanta proteção aos dados da COMPANHIA DO METRÔ.
- 6.15. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à COMPANHIA DO METRÔ quaisquer ocorrências de segurança da informação relacionadas aos serviços, incluindo, mas não se limitando a: incidentes de segurança, vazamentos, acessos não autorizados, perda ou extravio de credenciais, violações de políticas e suspeitas de comprometimento.
- 6.16. A CONTRATADA deverá promover o afastamento imediato das atividades, do profissional que apresente conduta inadequada, descumprimento de normas, deficiência técnica ou desempenho insatisfatório, providenciando sua substituição.
- 6.17. A COMPANHIA DO METRÔ concederá acessos físicos e lógicos aos ambientes da COMPANHIA DO METRÔ, exclusivamente para execução dos serviços, conforme políticas de segurança e procedimentos vigentes.
- 6.17.1. Os acessos são nominais, de uso individual, rastreáveis e auditáveis.
- 6.17.2. É vedada qualquer ação que comprometa mecanismos de auditoria e rastreabilidade.
- 6.17.3. É vedado o compartilhamento de credenciais de acesso (físico ou lógico) entre profissionais.
- 6.17.4. Os acessos lógicos deverão ser utilizados exclusivamente nos equipamentos e sistemas autorizados pela COMPANHIA DO METRÔ.
- 6.18. A COMPANHIA DO METRÔ poderá monitorar o uso dos acessos físico e lógico e uso dos equipamentos e demais recursos corporativos fornecidos pela COMPANHIA 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.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

- 6.19. O acesso presencial às dependências da COMPANHIA DO METRÔ deverá observar os procedimentos de controle de entrada e saída estabelecidos pela COMPANHIA DO METRÔ, incluindo:
- 6.19.1. Os profissionais da CONTRATADA deverão portar identificação visível (crachá) quando em atuação presencial nas dependências da COMPANHIA DO METRÔ.
- 6.19.2. A CONTRATADA deverá garantir que os profissionais alocados estejam devidamente identificados com crachá funcional padronizado fornecido pela COMPANHIA DO METRÔ quando em atuação presencial.
- 6.20. A COMPANHIA DO METRÔ poderá revogar, a qualquer tempo, os acessos físicos e lógicos de qualquer profissional da CONTRATADA.
- 6.21. Para atividades em regime remoto, a CONTRATADA deverá prover e garantir as condições adequadas de infraestrutura, segurança, conectividade e ambiente de trabalho.
- 6.22. O acesso remoto da CONTRATADA aos ambientes da COMPANHIA DO METRÔ deverá ocorrer, como regra, por meio de conexão VPN no modelo site-to-site.
- 6.22.1. O uso de VPN no modelo client-to-site poderá ser admitido, mediante justificativa técnica formal da CONTRATADA e autorização da COMPANHIA DO METRÔ.
- 6.23. É vedado o uso de equipamento pessoal (BYOD) para acesso aos ambientes da COMPANHIA DO METRÔ, remoto ou presencial.
- 6.23.1. Para os SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC e SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS:
- a. Nas MODALIDADES presencial e híbrida, o padrão será a utilização de equipamento fornecido pela COMPANHIA DO METRÔ;
- b. Na MODALIDADE remota, o padrão será a utilização de equipamento fornecido pela CONTRATADA.
- 6.23.2. Para os SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, o padrão será a utilização de equipamento fornecido pela COMPANHIA DO METRÔ, independentemente da MODALIDADE.
- 6.23.3. Exceções poderão ser admitidas mediante justificativa técnica formal da CONTRATADA, análise e autorização prévia da COMPANHIA DO METRÔ.
- 6.24. Os equipamentos da CONTRATADA deverão atender, no mínimo, os seguintes requisitos de segurança:

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO



NÚMERO	REVISÃO
DT-GTI-000034/2026	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
15/04/2026	47 de 50

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GTI	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
COORDENADORIA:	COI	
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825	

- a. endpoint corporativo gerenciado;
- b. EDR/antivírus ativo, não gratuito;
- c. sistema operacional suportado e com atualizações e patches aplicados;
- d. autenticação multifator (MFA), quando aplicável;
- e. criptografia de disco;
- f. rastreabilidade e registro dos acessos realizados.

6.24.1. Exceções poderão ser admitidas mediante justificativa técnica formal da CONTRATADA e autorização prévia da COMPANHIA DO METRÔ.

6.25. É vedada a instalação ou execução de qualquer software nos equipamentos fornecidos pela COMPANHIA DO METRÔ, sem autorização formal prévia.

6.26. A CONTRATADA responderá pelo uso inadequado, dano, perda, extravio ou má conservação de itens de propriedade da COMPANHIA DO METRÔ, incluindo equipamentos, dispositivos, licenças, credenciais de acesso e materiais.

6.27. A CONTRATADA deverá considerar, para fins de execução dos serviços, que as dependências da COMPANHIA DO METRÔ abrangem: a sede e demais prédios administrativos, as estações, os pátios e bases de manutenção, as subestações primárias e retificadoras e os data centers.

6.27.1. A CONTRATADA deverá observar as normas técnicas e de segurança aplicáveis a cada tipo de instalação, conforme legislação vigente e procedimentos da COMPANHIA DO METRÔ.

6.28. Para efeito deste DOCUMENTO TÉCNICO:

6.28.1. PERÍODO designa a faixa horária de referência utilizada para caracterização dos HORÁRIOS DE COBERTURA e DE TRABALHO, classificando-se em:

- a. PERÍODO DIURNO: compreendido entre 5h e 22h;
- b. PERÍODO NOTURNO: compreendido entre 22h e 5h do dia seguinte;
- c. PERÍODO INTEGRAL: compreende os períodos diurno e noturno, em regime ininterrupto, abrangendo 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados.

6.28.2. HORÁRIO DE COBERTURA designa o intervalo de tempo durante o qual a CONTRATADA estará obrigada a prestar os SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC e os SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS, conforme definido para cada serviço neste DOCUMENTO TÉCNICO.

6.28.3. HORÁRIO DE TRABALHO designa o intervalo de tempo durante o qual o profissional alocado nos SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

ESPECIALIZADO estará em atuação, conforme definido na respectiva ORDEM DE SERVIÇO.

6.28.4. MODALIDADE designa a forma de alocação dos profissionais na prestação dos serviços, classificando-se em:

- PRESENCIAL: profissional atuando nas dependências da COMPANHIA DO METRÔ;
- REMOTA: profissional atuando nas dependências da CONTRATADA;
- HÍBRIDA: combinação das modalidades presencial e remota.

6.29. A CONTRATADA deverá utilizar obrigatoriamente a ferramenta de Service Desk da COMPANHIA DO METRÔ para registro oficial de abertura, classificação, acompanhamento, tratamento, resolução e encerramento de incidentes, requisições, problemas e demandas.

6.29.1. É vedada a utilização de controles paralelos como fonte oficial, salvo mediante autorização prévia da COMPANHIA DO METRÔ.

6.29.2. Ferramentas adicionais eventualmente utilizadas pela CONTRATADA no âmbito da execução deverão ser previamente aprovadas pela COMPANHIA DO METRÔ e estar integradas ou sincronizadas com a ferramenta da COMPANHIA DO METRÔ.

6.30. A CONTRATADA deverá manter atualizada toda a documentação técnica, incluindo procedimentos operacionais, manuais, scripts, códigos e demais produtos de trabalho gerados ou alterados no âmbito da execução dos serviços, observando os padrões de documentação da COMPANHIA DO METRÔ.

6.30.1. Toda configuração implementada em equipamentos, sistemas ou componentes de infraestrutura deverá ser incorporada à documentação técnica, incluindo justificativa, parâmetros aplicados e procedimento de reversão, quando aplicável.

6.30.2. Toda a documentação técnica deverá ser elaborada em língua portuguesa (Brasil).

6.30.3. Toda a documentação técnica é de propriedade da COMPANHIA DO METRÔ.

6.31. A CONTRATADA é responsável pelo dimensionamento e gestão de seu quadro de pessoal, garantindo o cumprimento integral das obrigações previstas neste DOCUMENTO TÉCNICO.

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

- 6.32. A COMPANHIA DO METRÔ poderá, mediante comunicação formal, atualizar ou incluir novos PERFIS PROFISSIONAIS e NÍVEIS TÉCNICOS no ANEXO B – PERFIS PROFISSIONAIS, adequando-o às necessidades operacionais.
- 6.33. A COMPANHIA DO METRÔ poderá solicitar a substituição de qualquer profissional a qualquer tempo; a CONTRATADA deverá realizar a substituição em até 15 (quinze) dias úteis, por profissional de qualificação equivalente ou superior.
- 6.34. É vedada a dupla medição e, consequentemente cobrança, por tempo simultâneo de atuação de um mesmo profissional em mais de uma categoria de serviço.
- 6.34.1. Considera-se simultâneo qualquer intervalo com sobreposição temporal, ainda que parcial, apurado em minutos, entre registros de início e término de atuação.
- 6.34.2. Havendo sobreposição temporal, o período sobreposto deverá ser enquadrado em apenas uma categoria, observada a seguinte ordem de precedência: (i) SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC; (ii) SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO; (iii) SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS.
- 6.35. É vedada a cobrança por plantão ou sobreaviso.
- 6.36. A COMPANHIA DO METRÔ poderá flexibilizar o HORÁRIO DE COBERTURA dos SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC e o HORÁRIO DE TRABALHO dos SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, mantida a carga horária estabelecida e observados os limites do PERÍODO definido para cada serviço, conforme segue:
- a. Para os SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC: mediante comunicação formal à CONTRATADA;
- b. Para os SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO: mediante ORDEM DE SERVIÇO.
- 6.37. Os profissionais alocados nos SERVIÇOS GERENCIADOS DE TIC em MODALIDADE presencial e os profissionais alocados nos SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, independentemente da MODALIDADE, deverão dedicar-se exclusivamente às atividades da COMPANHIA DO METRÔ durante seu HORÁRIO DE COBERTURA ou HORÁRIO DE TRABALHO.
- 6.38. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à COMPANHIA DO METRÔ o desligamento, afastamento, substituição ou desalocação de qualquer profissional, independentemente do motivo, para fins de revogação tempestiva das credenciais e acessos físicos e lógicos, bem como assegurar a devolução de itens de propriedade da COMPANHIA DO METRÔ sob sua guarda.



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), COMPREENDENDO SERVIÇOS GERENCIADOS ESTRUTURADOS EM TORRES DE SERVIÇOS, SERVIÇOS TÉCNICOS EMERGENCIAIS E SERVIÇOS TÉCNICOS E DE APOIO ESPECIALIZADO, DESTINADOS A GARANTIR A OPERAÇÃO, DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E EVOLUÇÃO DOS AMBIENTES DE TIC DA COMPANHIA DO METRÔ.
GERÊNCIA:	GTI		
COORDENADORIA:	COI		
PROCESSO:	PSC-GTI-000034/2026 / RC 10023825		

EMISSÃO		APROVAÇÃO
DA/GTI/COI		DA/GTI
{assinatura1}		{assinatura2}
LEANDRO CESAR BEZERRA		ALEXANDRE MAURI
REGISTRO R23794-2		REGISTRO R33924-1

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.