

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

1. FINALIDADE

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

2. OBJETO

- 2.1. Constitui objeto deste Anexo a prestação de serviços de treinamento e transferência de conhecimento técnico relacionados à Solução implantada, compreendendo, obrigatoriamente e de forma cumulativa:
 - 2.1.1. o fornecimento de, pelo menos, 2 (dois) treinamentos oficiais do fabricante da Solução ofertada, ministrados preferencialmente de forma presencial por instrutor credenciado pelo fabricante ou, quando solicitado pela CONTRATANTE, remota síncrona. Contemplando administração, operação, implantação e troubleshooting da plataforma, para, no mínimo, 5 (cinco) participantes por treinamento;
 - 2.1.2. o fornecimento de pelo menos 5 (cinco) acessos individualizados a treinamentos, cursos e trilhas online assíncronas disponibilizados na plataforma oficial de treinamento do fabricante da Solução vencedora, com validade durante o tempo de contrato para acesso, podendo ser substituídos a cada ano de Contrato.
- 2.2. Os treinamentos síncronos e os treinamentos e trilhas online assíncronas são obrigatórios, cumulativos e complementares. A oferta, execução ou disponibilização de uma modalidade não substitui, reduz nem afasta a obrigação de fornecimento da outra.

3. ESCOPO DOS SERVIÇOS

- 3.1. Os serviços deverão abranger, no mínimo:
 - 3.1.1. Realização de, pelo menos, 2 (dois) treinamentos oficiais síncronos do fabricante da Solução ofertada;
 - 3.1.2. Disponibilização de, no mínimo, 5 (cinco) vagas para participantes indicados pelo CONTRATANTE em cada treinamento síncrono;
 - 3.1.3. Utilização de instrutor devidamente credenciado pelo fabricante para ministrar os treinamentos oficiais;
 - 3.1.4. Capacitação em administração, operação, implantação e troubleshooting da plataforma;
 - 3.1.5. Disponibilização cumulativa de acessos a treinamentos, cursos e trilhas online assíncronas na plataforma oficial do fabricante da Solução vencedora a pelo menos 5 (cinco) participantes.
 - 3.1.6. Capacitação para operação da Solução em ambiente produtivo;

- 3.1.7. Administração de usuários, perfis, políticas de acesso e catálogos de aplicações;
- 3.1.8. Configuração e gerenciamento de máquinas virtuais e computadores físicos;
- 3.1.9. Monitoramento de sessões, desempenho, capacidade e disponibilidade;
- 3.1.10. Análise e tratamento de incidentes e problemas operacionais;
- 3.1.11. Configuração de mecanismos de autenticação, autorização e acesso condicional;
- 3.1.12. Gestão de licenciamento e elasticidade de capacidade;
- 3.1.13. Diagnóstico de falhas e troubleshooting da Solução;
- 3.1.14. Aplicação de boas práticas de segurança da informação;
- 3.1.15. Procedimentos de backup, recuperação e continuidade de serviços.
- 3.1.16. Acesso a trilhas de aprendizagem oficiais do fabricante, com conteúdos progressivos do nível básico ao avançado, adequados aos perfis técnicos contemplados neste Anexo;
- 3.1.17. Realização de atividades práticas, exercícios e laboratórios, sempre que aplicáveis ao conteúdo e disponibilizados na plataforma de treinamento;
- 3.1.18. Acompanhamento e comprovação do progresso, da conclusão dos conteúdos e da realização das atividades previstas;
- 3.1.19. Emissão de certificado de conclusão para os participantes que atenderem aos critérios estabelecidos para a respectiva trilha ou treinamento;
- 3.1.20. Disponibilização de preparação para certificações oficiais do fabricante relacionadas à Solução, quando existentes e aplicáveis aos perfis técnicos contemplados neste Anexo.
- 3.1.21. Os treinamentos oficiais síncronos e o acesso aos treinamentos e às trilhas online assíncronas deverão ser fornecidos conjuntamente, não sendo admitida a substituição de uma modalidade pela outra.

4. MODALIDADE E CARGA HORÁRIA

4.1. A CONTRATADA deverá fornecer, obrigatoriamente e de forma cumulativa:

4.1.1.2 (dois) treinamentos oficiais síncronos do fabricante da Solução ofertada, realizados preferencialmente de forma presencial ou, quando solicitado pela CONTRATANTE, por meio remoto síncrono.

4.1.2. acesso a treinamentos, cursos e trilhas online assíncronas na plataforma oficial de treinamento do fabricante da solução.

4.2. As modalidades deverão ser ofertadas conjuntamente. A execução dos treinamentos síncronos não substitui a disponibilização dos treinamentos e das trilhas assíncronas, assim como a disponibilização dos conteúdos assíncronos não substitui a realização dos treinamentos síncronos.

4.3. Cada treinamento oficial síncrono deverá disponibilizar vagas para, no mínimo, 5 (cinco) participantes indicados pelo CONTRATANTE.

4.4. Na modalidade online assíncrona, a capacitação deverá ser disponibilizada em plataforma web oficial de treinamento do fabricante da Solução, com acesso individualizado,

conteúdos estruturados em trilhas de aprendizagem e mecanismos de acompanhamento do progresso e da conclusão de cada participante.

- 4.5. A capacitação online assíncrona deverá abranger conteúdos do nível básico ao avançado, voltados aos perfis técnicos definidos neste Anexo e suficientes para a operação, administração, suporte, monitoramento e diagnóstico da Solução.
- 4.6. Para cada um dos treinamentos oficiais síncronos, deverá ser observada a carga horária oficialmente definida pelo fabricante para o respectivo curso, suficiente para o atendimento do conteúdo programático aprovado pelo CONTRATANTE.
- 4.7. Na modalidade online assíncrona, deverá ser observada a carga horária oficialmente definida pelo fabricante para cada curso ou trilha de aprendizagem, desde que o conjunto de conteúdos seja suficiente para atender às competências e aos perfis técnicos estabelecidos neste Anexo.
- 4.8. O treinamento deverá ocorrer em língua portuguesa. Na modalidade online assíncrona, caso determinado conteúdo oficial do fabricante não esteja disponível em português, poderá ser aceito conteúdo em outro idioma, desde que previamente autorizado pelo CONTRATANTE e que sejam disponibilizados recursos adequados de legendagem, tradução ou material complementar em português.
- 4.9. O treinamento deverá incluir atividades práticas e laboratório com simulação de ambiente real ou equivalente da Solução, sempre que aplicáveis ao conteúdo ministrado. Na modalidade online assíncrona, poderão ser utilizados laboratórios virtuais oficiais do fabricante, ambientes demonstrativos, sandboxes, exercícios guiados ou outros recursos práticos equivalentes disponibilizados na plataforma de treinamento.
- 4.10. Cada treinamento oficial síncrono deverá contemplar, no mínimo, 5 (cinco) participantes indicados pelo CONTRATANTE. Para os treinamentos e as trilhas online assíncronas, a quantidade de acessos individuais será para 5 (cinco) usuários indicados pelo CONTRATANTE, possibilitando a mudança de usuário indicado a cada ciclo anual quando solicitado pelo CONTRATANTE.

5. REQUISITOS MÍNIMOS DO TREINAMENTO

- 5.1. A CONTRATADA deverá assegurar que o treinamento contemple, no mínimo:
 - 5.1.1. Nos treinamentos oficiais, instrutor com credenciamento válido emitido ou reconhecido pelo fabricante da Solução para o conteúdo oficial a ser ministrado. Na modalidade online assíncrona, os conteúdos deverão ser produzidos, disponibilizados ou oficialmente reconhecidos pelo fabricante em sua plataforma oficial de treinamento
 - 5.1.2. A CONTRATADA deverá comprovar o credenciamento do instrutor antes da realização de cada treinamento, mediante certificado, registro, consulta em portal oficial do fabricante ou outro documento oficial equivalente.
 - 5.1.3. Material didático oficial, produzido, disponibilizado ou validado pelo fabricante, incluindo os materiais digitais, guias, vídeos, roteiros, exercícios e demais recursos integrantes da plataforma de treinamento.
 - 5.1.4. Ambiente de laboratório funcional para as atividades práticas, podendo ser disponibilizado presencialmente, remotamente ou por meio de laboratório virtual

oficial, sandbox, ambiente demonstrativo ou recurso equivalente oferecido pelo fabricante, quando aplicável ao conteúdo.

- 5.1.5. Simulação de incidentes reais e cenários de troubleshooting;
 - 5.1.6. Demonstração de processos de administração e operação da Solução;
 - 5.1.7. Exercícios de configuração de políticas, acesso e segurança;
 - 5.1.8. Demonstração de mecanismos de monitoramento e auditoria;
 - 5.1.9. Exercícios de análise de logs e diagnóstico de falhas;
 - 5.1.10. Capacitação para atuação em cenários de alta disponibilidade e contingência.
- 5.2. Na modalidade online assíncrona, a plataforma deverá permitir, no mínimo:
- 5.2.1. acesso individualizado e autenticado para cada participante;
 - 5.2.2. realização dos conteúdos em ritmo próprio, durante o período de acesso contratado;
 - 5.2.3. acompanhamento do progresso individual;
 - 5.2.4. registro dos cursos, módulos, avaliações, exercícios e laboratórios concluídos;
 - 5.2.5. aplicação de avaliações ou mecanismos equivalentes de verificação da aprendizagem, quando previstos na trilha oficial;
 - 5.2.6. emissão ou disponibilização de certificado de conclusão;
 - 5.2.7. acesso a conteúdos organizados do nível básico ao avançado, compatíveis com os perfis técnicos previstos neste Anexo;
 - 5.2.8. realização de laboratórios virtuais, exercícios práticos, sandboxes ou ambientes equivalentes, quando aplicáveis ao conteúdo e integrantes da oferta oficial do fabricante;
 - 5.2.9. disponibilização de relatórios, registros ou evidências suficientes para comprovar a participação, o progresso e a conclusão dos treinamentos.

6. PÚBLICO-ALVO

6.1. O treinamento deverá atender, no mínimo, aos seguintes perfis:

- 6.1.1. Equipe de operação da Solução;
- 6.1.2. Administradores da plataforma;
- 6.1.3. Equipe de infraestrutura e redes;
- 6.1.4. Equipe de segurança da informação;
- 6.1.5. Equipe de suporte técnico (1º e 2º níveis);
- 6.1.6. Gestores técnicos responsáveis pela Solução.

7. PERIODICIDADE

7.1. A CONTRATADA deverá realizar, durante a execução contratual e conforme o plano aprovado pelo CONTRATANTE, 2 (dois) treinamentos oficiais síncronos do fabricante da Solução.

- 7.2. Na modalidade online assíncrona, deverão ser disponibilizados cursos ou trilhas de aprendizagem compatíveis com cada perfil, abrangendo os conteúdos do nível básico ao avançado necessários ao desenvolvimento das respectivas competências. Uma mesma trilha poderá atender a mais de um perfil, desde que haja correspondência comprovada entre seus conteúdos e a Matriz de Competências.
- 7.3. Os treinamentos síncronos poderão ser gravados, mediante autorização do CONTRATANTE e observância das regras aplicáveis à proteção de dados, para utilização na capacitação de novos colaboradores. Na modalidade online assíncrona, o acesso à plataforma e aos conteúdos deverá permanecer disponível pelo período estabelecido na contratação.

8. MATERIAL DIDÁTICO

- 8.1. A CONTRATADA deverá fornecer material didático completo, contendo, no mínimo:
- 8.1.1. Apostilas técnicas detalhadas;
 - 8.1.2. Guias de administração e operação;
 - 8.1.3. Procedimentos de troubleshooting;
 - 8.1.4. Roteiros de laboratório prático;
 - 8.1.5. Apresentações utilizadas no treinamento;
 - 8.1.6. Conteúdo programático oficial dos treinamentos;
 - 8.1.7. Comprovação do credenciamento do instrutor perante o fabricante;
 - 8.1.8. Identificação oficial do curso ministrado e dos critérios para emissão do certificado.
 - 8.1.9. Guias de boas práticas de operação.
 - 8.1.10. Conteúdos digitais e recursos de aprendizagem disponibilizados na plataforma oficial do fabricante;
 - 8.1.11. Roteiros, instruções ou guias para utilização dos laboratórios virtuais;
 - 8.1.12. Identificação dos cursos e das trilhas recomendadas para cada perfil técnico;
 - 8.1.13. Orientações sobre avaliações, certificados de conclusão e certificações oficiais do fabricante, quando aplicáveis.
 - 8.1.14. O material deverá ser entregue em formato digital padrão de mercado, como PDF, DOC, PPT ou equivalente, ou disponibilizado diretamente na plataforma oficial de treinamento do fabricante. Quando o material estiver sujeito a restrições de propriedade intelectual ou de licenciamento que impeçam seu download, deverá ser assegurado aos participantes acesso ao conteúdo durante todo o período estabelecido na contratação. O conteúdo poderá ser atualizado durante a vigência contratual.

9. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 9.1. Além do treinamento formal, a CONTRATADA deverá realizar atividades complementares de transferência de conhecimento, incluindo:
- 9.1.1. Workshops técnicos operacionais;
 - 9.1.2. Sessões de dúvidas e troubleshooting assistido;
 - 9.1.3. Acompanhamento inicial da operação em produção;

- 9.1.4. Apoio na elaboração de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs);
 - 9.1.5. Revisão de configurações implantadas;
 - 9.1.6. Apoio na estruturação de práticas operacionais da equipe do CONTRATANTE.
- 9.2. A utilização de treinamentos e trilhas online da ferramenta da fabricante da solução não afastará a obrigação de realização dos treinamentos oficiais nem das atividades complementares de transferência de conhecimento previstas nesta seção. Da mesma forma, a realização dos treinamentos oficiais e das atividades complementares não afastará a obrigação de disponibilização dos acessos à plataforma oficial de treinamento do fabricante.

10.CERTIFICADO

- 10.1. Os participantes deverão receber certificado de conclusão para cada treinamento, curso ou trilha concluída, inclusive quando realizado em plataforma online assíncrona.
- 10.2. O certificado de conclusão deverá ser emitido ou reconhecido pelo fabricante, por sua plataforma oficial de treinamento ou pela CONTRATADA, conforme a modalidade adotada, e deverá conter, sempre que disponibilizado pelo respectivo emissor, a identificação do participante, o conteúdo ou trilha realizada, a carga horária, a identificação da Solução, a data de conclusão e mecanismo de validação ou autenticidade.
- 10.3. Quando o fabricante da Solução possuir programa oficial de certificação técnica relacionado à Solução e aplicável aos perfis contemplados neste Anexo, A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE as certificações disponíveis, seus pré-requisitos, exames, trilhas preparatórias, prazos e condições de realização.
- 10.4. Quando disponível no programa oficial da fabricante, a CONTRATADA deverá disponibilizar aos participantes indicados pelo CONTRATANTE os respectivos exames, vouchers ou créditos necessários à realização da certificação oficial do fabricante, incluindo eventual direito a nova tentativa, se assim estabelecido.
- 10.5. A conclusão do treinamento ou da trilha de aprendizagem não deverá ser confundida com a obtenção da certificação oficial do fabricante. A certificação dependerá do atendimento aos critérios e da aprovação nos exames definidos pelo respectivo fabricante.

11.EVENTOS, MARCOS, ACEITE E PAGAMENTO DO TREINAMENTO

- 11.1. A execução dos serviços de treinamento e transferência de conhecimento deverá ser organizada em etapas sucessivas, associadas a entregáveis verificáveis, de modo a permitir o acompanhamento pelo CONTRATANTE e a vinculação do pagamento ao aceite formal das atividades realizadas.
- 11.2. Deverão ser considerados, no mínimo, os seguintes marcos para fins de acompanhamento, aceite e pagamento:
- 11.2.1. Planejamento integrado da capacitação: entrega e aprovação do plano de treinamento, contendo, de forma consolidada, os 2 (dois) ou mais treinamentos oficiais síncronos e os treinamentos, cursos e trilhas online assíncronas. O plano deverá indicar cronograma ou período de disponibilização, conteúdo programático, denominação oficial dos cursos e das trilhas, carga horária, modalidade, participantes, instrutores, comprovação do credenciamento, requisitos de acesso e laboratório, critérios de avaliação, acompanhamento e emissão de certificados.

- 11.2.2. Disponibilização da Ferramenta de Treinamento Online Assíncrona: disponibilização e validação dos acessos individuais à plataforma oficial de treinamento do fabricante da Solução, incluindo cursos, trilhas, avaliações, laboratórios virtuais e demais recursos previstos na contratação. A disponibilização deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato ou da respectiva ordem de serviço, quando aplicável.
- 11.2.3. Termo de Aceite da Disponibilização da Ferramenta de Treinamento Online Assíncrona: emissão após a validação, pelo CONTRATANTE, da disponibilização dos acessos contratados, do funcionamento da plataforma, das trilhas de treinamento previstas e dos mecanismos de acompanhamento e certificação.
- 11.2.4. Execução dos treinamentos: realização de cada treinamento oficial síncrono conforme o plano aprovado. Para cada treinamento executado, a CONTRATADA deverá apresentar lista de presença, identificação dos participantes, comprovação da atuação e do credenciamento do instrutor, conteúdo ministrado, carga horária realizada, materiais utilizados e demais evidências solicitadas pelo CONTRATANTE. Disponibilização dos treinamentos e das trilhas assíncronas: ativação e validação dos acessos individuais à plataforma oficial do fabricante, acompanhadas de registros que comprovem os cursos e as trilhas disponibilizados, a associação dos participantes, o progresso, as avaliações e os laboratórios.
- 11.2.5. Termo de Aceite Provisório do Treinamento — TAP-Treinamento: será emitido individualmente para cada treinamento oficial, após sua execução integral e a verificação, pelo CONTRATANTE, da conformidade do conteúdo, da carga horária, da quantidade mínima de participantes, do credenciamento do instrutor e das evidências apresentadas.
- 11.2.6. Termo de Aceite Definitivo do Treinamento — TAD-Treinamento: emissão após a validação final pelo CONTRATANTE, desde que não existam pendências impeditivas relacionadas ao conteúdo, à carga horária, aos registros de presença ou progresso, às avaliações, aos certificados de conclusão ou à comprovação da execução.
- 11.3. O pagamento de cada treinamento oficial síncrono será devido após sua execução integral e a emissão do respectivo Termo de Aceite pelo CONTRATANTE.
- 11.4. O pagamento da Ferramenta de Treinamento Online Assíncrona será realizado anualmente, por ciclo de 12 (doze) meses de disponibilização da plataforma, condicionado à manutenção dos acessos contratados e à emissão do respectivo Termo de Aceite pelo CONTRATANTE.
- 11.5. A disponibilização da Ferramenta de Treinamento Online Assíncrona não substitui a obrigação de realização dos treinamentos oficiais síncronos, assim como a realização dos treinamentos oficiais síncronos não substitui a obrigação de disponibilização da plataforma de treinamento online assíncrona.
- 11.6. Não será devido pagamento por treinamento ou etapa executada de forma incompleta, em desacordo com o plano aprovado, sem comprovação documental ou sem o correspondente aceite formal do CONTRATANTE.

12.CONDIÇÕES GERAIS

- 12.1. Todos os custos relativos ao treinamento serão de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo, quando aplicáveis, instrutores, materiais, licenças, inscrições, assinaturas, acessos à plataforma oficial do fabricante, laboratórios virtuais e demais recursos necessários à execução integral da capacitação.

- 12.2. Os treinamentos oficiais deverão ser executados conforme o cronograma aprovado pelo CONTRATANTE, preferencialmente após a implantação da Solução e antes do aceite definitivo da implantação, salvo definição diversa do CONTRATANTE. Os acessos aos treinamentos e às trilhas online assíncronas deverão ser disponibilizados conforme o plano aprovado, sem prejuízo da obrigação de realização dos treinamentos oficiais. Cada treinamento oficial terá aceite próprio e poderá ser faturado após sua execução e aceite.
- 12.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte pós-treinamento por período mínimo de 90 (noventa) dias;
- 12.4. O conteúdo deverá ser mantido atualizado em relação às funcionalidades da Solução durante a vigência contratual. Na modalidade online assíncrona, deverão ser disponibilizadas as versões vigentes dos cursos e das trilhas oficiais do fabricante, sempre que houver atualização aplicável durante o período de acesso contratado.
- 12.5. O período mínimo de acesso dos participantes à plataforma online assíncrona deverá ser definido no plano de treinamento e na contratação, não podendo ser encerrado antes da conclusão do período previsto, ainda que determinado participante conclua antecipadamente sua trilha.
- 12.6. Durante o período de acesso contratado, os participantes deverão poder revisar os conteúdos concluídos, repetir avaliações e laboratórios quando permitido pela plataforma e acessar conteúdos atualizados relacionados às trilhas inicialmente disponibilizadas, observadas as regras do fabricante.
- 12.7. A CONTRATADA deverá prestar suporte relacionado à ativação dos acessos, à associação dos participantes às trilhas, à utilização da plataforma, aos laboratórios e à emissão dos certificados.
- 12.8. O CONTRATANTE poderá solicitar reciclagem ou treinamentos adicionais conforme necessidade operacional.
- 12.9. O fornecimento de treinamentos síncronos e o fornecimento de acessos a treinamentos e trilhas online assíncronas constituem obrigações independentes, cumulativas e complementares. O não atendimento de uma delas não poderá ser compensado pela ampliação quantitativa ou qualitativa da outra, salvo alteração formal promovida pelo CONTRATANTE.