



DIRETRIZES PARA CONTRATOS DE SUSTENTAÇÃO DE TIC E SIMILARES

PLANEJAMENTO DE CONTRATAÇÃO

Para contratações que envolvem **desenvolvimento de sistemas**, separar em contratos específicos os sistemas de maior **complexidade** ou **importância estratégica**



OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

BOAS PRÁTICAS

→ Realização do aceite dos bens, serviços e sistemas apenas após efetiva **entrega e verificação** da quantidade e qualidade

EVITAR

- Realização de pagamento para prestação de serviço de **mão de obra disponível** ("body shop")
- Realização de contratação que envolvam: **tomada de decisão**, política de segurança da informação, coordenação, supervisão e **atividades estratégicas** para o órgão contratante



SUGESTÕES

Utilize **ferramentas para acompanhamento** de execução de serviço

Deixe claro o **direito à propriedade** da Prefeitura dos produtos desenvolvidos pela contratada

Em caso de **falha de segurança** do sistema, averigue a responsabilidade da contratada ao notificar o cliente junto a um plano de ação corretivo e preventivo



OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Fornecimento de demonstrativo dos **preços unitários** de cada objeto da proposta
- Definição de pessoa única como preposto da contratada que possua **qualificação técnica**



SUGESTÃO

Seja apto a **mensurar o desempenho** dos processos através de indicadores específicos



ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

(ANS ou Service Level Agreement)

Estabelecer um ANS mensurável contendo o **prazo máximo** para solução de incidentes e que dispõe da **Garantia de Bens e Serviços**

SUGESTÃO

Defina um período razoável de **tempo para garantia**



ACESSE

TECNOLOGIA.PREFEITURA.SP.GOV.BR
E SAIBA MAIS