

TERMO DE REFERÊNCIA AUTOMAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

1. OBJETO

1.1. Registro de Preços para eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços compreendendo a disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos, no modelo de Software como Serviço (SaaS), bem como a adequação e automação dos serviços propriamente ditos, com o uso da solução tecnológica disponibilizada, incluindo suporte técnico e treinamento, capazes de atender a órgãos e entidades da Administração Pública Federal com necessidade de automatizar serviços públicos por eles prestados, conforme condições e especificações contidas neste Termo de Referência e em seus Anexos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Necessidade do Objeto

2.1.1. Por meio do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, o governo federal instituiu a Plataforma de Cidadania Digital, ferramenta que estabelece meios para uma ação integrada do Estado quanto à disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos e oferta direta de serviços públicos digitais. De acordo com o art. 1º do Decreto em questão, a Plataforma tem como finalidade:

- facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial;
- implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis;
- disponibilizar, em plataforma única e centralizada, mediante o nível de autenticação requerido, o acesso às informações e a prestação direta dos serviços públicos;
- simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário;
- dar transparência à execução e permitir o acompanhamento e o monitoramento dos serviços públicos;
- promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação dos serviços públicos.

2.1.2. Para viabilizar a Plataforma de Cidadania Digital, é fundamental que os diferentes serviços prestados pelo governo federal sejam oferecidos de forma eletrônica para o cidadão, empresas e outros usuários por meio da Internet. Atualmente, uma quantidade significativa de serviços públicos ainda não é oferecida de forma digital. Além disso, há serviços disponibilizados na Internet que necessitam, em parte, de algum atendimento presencial para serem efetivados.

2.1.3. Considerando este cenário, a Plataforma será dotada de uma ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos, que permitirá a oferta eletrônica de determinado serviço, independentemente da forma como é prestado atualmente. Este importante componente da Plataforma, que deverá ser adotado pelos órgãos e entidades do governo federal, terá as seguintes características:

- identificação do serviço público e de suas principais etapas;

- solicitação eletrônica dos serviços;
- agendamento eletrônico, quando couber;
- acompanhamento das solicitações por etapas;
- peticionamento eletrônico de qualquer natureza.

2.1.4. Na condição de Presidente do Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital, caberá ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão viabilizar a ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos. Para tanto, o Ministério realizará a presente contratação, que permitirá a automação e oferta digital dos serviços para a sociedade.

2.1.5. É importante ressaltar, inclusive, que o desenvolvimento da Plataforma de Cidadania Digital está contemplado no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2017-2019 do Ministério do Planejamento. O Objetivo Estratégico nº 10 do PDTI (OE10), que trata das necessidades para agregar valor ao ministério por meio da provisão de serviços e soluções de TIC, contém duas ações específicas para a Plataforma de Cidadania Digital: a ASI2.6, relacionada à ferramenta de requisições e acompanhamento de serviços; e a ASI2.7, referente à consultoria para digitalização de serviços públicos.

2.2. Planejamento da Contratação

2.2.1. Em conformidade com a Instrução Normativa SLTI nº 04/2014, foram levantados os requisitos a que a solução tecnológica deveria atender e então feita uma análise de alternativas e respectivos riscos para viabilizar a solução.

2.2.2. A premissa básica é que a Administração disponha de uma ferramenta com alta produtividade e confiabilidade para a automação dos serviços públicos. No trabalho de automação, haverá grandes desafios relacionados à adequação de processos, mudança de cultura e de paradigmas relativos ao atendimento à sociedade. Neste cenário, a ferramenta precisa ser um facilitador, não uma preocupação adicional para o governo. Ela deve ser robusta e estável o suficiente para que a experiência dos usuários dos serviços seja a melhor possível.

2.2.3. Isso posto, analisou-se se a melhor estratégia seria desenvolver a solução ou contratar uma ferramenta já pronta. Para tanto, foi realizada uma prospecção de ferramentas disponíveis no mercado.

2.2.4. Além de se comprovar a capacidade do mercado em fornecer este tipo de solução, constatou-se que a ferramenta poderia ser disponibilizada como um serviço, utilizando-se da infraestrutura tecnológica do fornecedor, diferentemente da aquisição tradicional de um software, em que o Contratante instala a ferramenta em sua própria infraestrutura.

2.2.5. Este tipo de contratação, chamado de Software como Serviço (SaaS) ou Software em Nuvem, tem uma série de vantagens em relação à aquisição tradicional de um software, em que o Contratante é responsável pela instalação, configuração e disponibilidade da ferramenta, envolvendo custos e riscos adicionais.

2.2.6. A alternativa de Software como Serviço vai ao encontro das necessidades do governo, que é contar com uma solução em que a ênfase seja o trabalho de automação dos serviços públicos, apresentando resultados para a sociedade, não lidar com problemas ou dificuldades para os quais o mercado já tenha alternativas maduras de tratamento.

2.3. Pregão e Sistema de Registro de Preços

2.3.1. O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços comuns, de que tratam a Lei nº 10.520/02 e o Decreto nº 5.450/05, por estar disponível no mercado e possuir características técnicas objetivamente aferíveis, devendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade denominada Pregão.

2.3.2. Em função das características desta licitação, que será promovida pelo Ministério do Planejamento para atender a diferentes órgãos e entidades envolvidos na Plataforma de Cidadania Digital, optou-se pelo Sistema de Registro de Preços, uma vez que as particularidades do certame vão ao encontro das hipóteses previstas no art. 3º do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, a saber:

- necessidade de contratações frequentes: as contratações se repetirão para atendimento aos órgãos e entidades titulares de serviços públicos que serão automatizados;
- contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa: os itens que compõem o objeto são mensurados e precificados por unidade de medida, conforme será apresentado neste Termo de Referência;
- contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo: a presente contratação se dará no âmbito do Programa Plataforma de Cidadania Digital;
- não é possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração: as contratações serão realizadas e as Ordens de Serviço emitidas conforme o andamento dos trabalhos e a capacidade das equipes dos órgãos, entidades e do próprio Contratante.

2.3.3. O Sistema de Registro de Preços possibilita a contratação parcelada dos serviços, na medida em que a Plataforma de Cidadania Digital for implantada nos diferentes órgãos e entidades, sem a necessidade de se estabelecer, antes do certame, o quantitativo exato que será contratado. Além disso, o ritmo de automação dos serviços pode variar nos diferentes órgãos e entidades, questões que reforçam a opção de contratação adotada neste Termo de Referência.

2.3.4. Após a adjudicação e a homologação do resultado da licitação pela autoridade competente, será efetuado o registro de preços mediante Ata de Registro de Preços, a ser firmada entre a licitante vencedora e o Ministério do Planejamento, com efeito de compromisso de fornecimento para futura contratação.

2.3.5. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, contados da sua assinatura.

2.3.6. Considerando as particularidades da solução tecnológica descrita neste Termo de Referência, especificada no contexto da Plataforma de Cidadania Digital, as possíveis contratações decorrentes da Ata de Registro de Preços serão realizadas de forma centralizada pelo Ministério do Planejamento, que coordenará a estratégia de automação dos serviços públicos junto aos órgãos e entidades envolvidos. Isso posto, a divulgação da intenção de registro de preços – IRP será dispensada, nos termos do art. 4º, § 1º, do Decreto nº 7.892/2013.

2.3.7. Da mesma forma, tendo em vista a especificidade do objeto e a estratégica de implantação do projeto, a Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, não poderá sofrer as adesões de que trata o art. 22 do Decreto nº 7.892/2013.

3. COMPOSIÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

- 3.1. Anexo I – Níveis de Serviço relacionados aos itens objeto de contratação
- 3.2. Anexo II – Requisitos Técnicos e Funcionais da Solução Tecnológica
- 3.3. Anexo III – Planilha de Formação de Preços (Proposta de Preços)
- 3.4. Anexo IV – Glossário
- 3.5. Anexo V – Modelo de Ordem de Serviço
- 3.6. Anexo VI – Modelo de Termo de Compromisso de Sigilo
- 3.7. Anexo VII – Modelo de Termo de Ciência
- 3.8. Anexo VIII – Especificações Técnicas da Plataforma de Interoperabilidade
- 3.9. Anexo IX – Modelo de Termo de Recebimento Provisório
- 3.10. Anexo X – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo
- 3.11. Anexo XI – Modelo de Termo de Recusa
- 3.12. Anexo XII – Fluxo de Gestão dos Itens Contratados

4. REFERÊNCIA LEGAL

- 4.1. Lei nº 8.666/1993: institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- 4.2. Lei nº 10.520/2002: institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- 4.3. Decreto nº 2.271/1997: dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- 4.4. Decreto nº 3.555/2000: aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- 4.5. Decreto nº 5.450/2005: regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
- 4.6. Decreto nº 7.174/2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.7. Decreto nº 7.892/2013: regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dá outras providências.

4.8. Decreto nº 8.936/2016: institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

4.9. Instrução Normativa SLTI nº 02/2008 e suas alterações: dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não.

4.10. Instrução Normativa SLTI nº 04/2014 e suas alterações: dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

5. ITENS OBJETO DE CONTRATAÇÃO

5.1. Lotes e Itens

5.1.1. O objeto deste Termo de Referência é composto por quatro itens que integram um único lote. O primeiro item refere-se à disponibilização da solução tecnológica que será utilizada para a automação de serviços públicos, os dois seguintes são relativos ao esforço de adequação e automação dos serviços propriamente ditos, enquanto o último item contempla treinamento específico para utilização da solução.

Lote	Item	Descrição
Único	I	Disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos
	II	Adequação e automação de serviços públicos com o uso da solução tecnológica
	III	Suporte técnico para a integração de sistemas e bases de dados existentes à solução tecnológica
	IV	Treinamento específico para utilização da solução tecnológica

5.1.2. A disponibilização da solução tecnológica de que trata o **Item I** se dará no modelo de Software como Serviço, do inglês, *Software as a Service* (SaaS). Em tal modelo, o fornecedor da solução se responsabiliza por toda a infraestrutura necessária à disponibilização do software (servidores, sistemas operacionais e auxiliares, conectividade, segurança da informação, qualidade do serviço, níveis de serviço, entre outros), enquanto o Contratante utiliza a solução via Internet, pagando um valor certo por seu efetivo uso, à semelhança do consumo de qualquer serviço. Ou seja, o foco deste modelo é o resultado, consubstanciado na efetiva disponibilização da solução, não nos meios necessários para tanto.

5.1.3. Da mesma forma, os **Itens II, III e IV** serão mensurados por suas entregas, não pelas atividades ou etapas intermediárias necessárias à sua consecução. Portanto, considerar-se-á determinado item concluído apenas quando da entrega e aceitação de seus produtos finais, que necessariamente se configurarão em situações práticas capazes de produzir resultados imediatos no âmbito dos órgãos e entidades demandantes.

5.1.4. A Contratada deverá valer-se das melhores técnicas e práticas disponíveis no mercado conforme a especificidade do trabalho que será executado em cada item, a exemplo de

metodologias ágeis. Contudo, não se considerará um item concluído se apenas etapas metodológicas forem seguidas, mas somente se os resultados finais, definidos neste Termo de Referência como entregáveis, forem alcançados.

5.1.5. Algumas entregas consistem na disponibilização ou customização de sistemas, outras na elaboração de documentos. No caso de documentos, os produtos deverão ser disponibilizados em meio digital, em formato de arquivo que permita a **leitura e edição** por softwares livres ou que já sejam de propriedade da Contratante. Como exemplos de formatos de arquivos aceitos, citam-se aqueles classificados como “Adotados” ou “Recomendados” nas especificações técnicas referentes ao Segmento 3 (Meios de Acesso) da arquitetura e-PING – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico.

5.1.6. Os **prazos** para entrega de produtos e realização de tarefas em geral estão estabelecidos ao longo deste Termo de Referência e, principalmente, no **Anexo I** – Níveis de Serviço.

5.1.7. As atividades necessárias à consecução dos itens objeto deste Termo de Referência serão executadas predominantemente em Brasília - DF, uma vez que os órgãos e entidades cujos serviços públicos serão objeto de automação localizam-se majoritariamente na Capital Federal.

5.1.8. Estima-se, contudo, que aproximadamente 5% (cinco por cento) dos trabalhos poderão ser realizados em capitais de outras Unidades da Federação, para o caso de órgãos e entidades que não se localizem em Brasília – DF.

5.2. Aceitabilidade da Proposta

5.2.1. O critério de julgamento adotado será o de **menor preço global do lote**, devendo os licitantes informar os valores unitários e totais de suas propostas conforme a **Planilha de Formação de Preços disponível no Anexo III**, além de estar em consonância com as disposições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.2.2. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, visando à obtenção de melhor proposta, bem assim decidir sobre sua aceitação.

5.2.3. Será observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Termo de Referência.

5.2.4. A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

5.2.5. Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor máximo estimado por item para a contratação e à sua exequibilidade, e verificará a habilitação da licitante conforme disposições deste Termo de Referência.

5.2.6. Por se tratar de contratação de serviços de tecnologia da informação, será observado o Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, no que couber.

5.3. Indivisibilidade do Objeto (Justificativa)

5.3.1. Para realizar a adequação e a automação dos serviços públicos, a empresa deverá dominar as funcionalidades da solução tecnológica que será utilizada para tanto.

5.3.2. Da mesma forma, para garantir a entrega fim a fim dos serviços públicos automatizados, com menores riscos, maior agilidade e melhor qualidade, a empresa deverá também realizar a implementação das APIs de integração necessárias para a automação dos serviços públicos correspondentes. Estas APIs permitirão a integração dos fluxos de automação de serviços públicos com sistemas e bases de dados governamentais.

5.3.2.1. Caso não possua a expertise técnica requerida para a implementação das APIs de integração necessárias para automação de serviços públicos, seja nas tecnologias utilizadas na Plataforma de Interoperabilidade ou nas tecnologias empregadas em sistemas e bases de dados existentes nos órgãos e entidades, a empresa poderá subcontratar a execução de tais atividades, que perfazem o escopo do **Item III**.

5.3.2.2. Contudo, a empresa deverá manter a gestão total das atividades do **Item III**, de maneira a coordenar a execução das diversas tarefas e garantir a efetividade e qualidade necessárias à automação do serviço público como um todo.

5.3.3. Igualmente, os profissionais que ministrarão os treinamentos deverão conhecer todos os aspectos técnicos e funcionais da solução de automação aqui especificada, para que os órgãos e entidades abrangidos sejam capazes de absorver o conhecimento da automatização de seus serviços públicos com uma visão fim a fim, sendo desejável inclusive que tais profissionais fossem aqueles envolvidos nas atividades de adequação e automação dos serviços públicos.

5.3.4. Portanto, é imperioso para o êxito desta contratação que seja a mesma empresa a fornecer os quatro itens que integram o lote único, o que justifica a adoção do critério de menor preço global.

5.3.5. Vale ressaltar que, caso fossem aceitas empresas distintas, a empresa interessada em realizar a automação dos serviços públicos não teria sequer condições de dimensionar o esforço de automação sem conhecer a ferramenta que seria utilizada para tanto e sem poder atestar que ela possui, de fato, os requisitos necessários para realizar a automação. A ferramenta e a metodologia de automação precisam estar plenamente integradas e harmonizadas, além do valor dos profissionais poder variar em função das competências para o uso da ferramenta.

5.3.6. Também não será permitida a participação de empresas em consórcio. Quando à subcontratação, tal possibilidade será permitida apenas para o **Item III**, conforme explicitado anteriormente, sendo vedada para os demais itens.

6. DETALHAMENTO DOS ITENS E SUAS ENTREGAS

6.1. Item I - Disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos

6.1.1. Conforme o art. 3º do Decreto nº 8.936/2016, compõem a Plataforma de Cidadania Digital:

- o Portal de Serviços do Governo Federal, disponível em www.servicos.gov.br;

- o mecanismo de acesso digital único do usuário aos serviços públicos;
- a ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos;
- a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários; e
- o painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados.

6.1.2. A solução tecnológica consiste na ferramenta por meio da qual será realizada a solicitação e o acompanhamento eletrônicos dos serviços públicos, bem como a avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados. Ou seja, é a ferramenta que será utilizada para a automação dos serviços públicos.

6.1.3. Para tanto, a solução tecnológica deverá atender a um conjunto de **requisitos funcionais e técnicos**. Os requisitos funcionais dizem respeito às funcionalidades que devem estar disponíveis para quem utiliza a ferramenta e estão separados em três categorias: **interface da sociedade; interface de atendimento; e interface de configuração**. Os requisitos técnicos, por sua vez, estão relacionados à infraestrutura e à tecnologia empregadas na solução.

6.1.4. Os requisitos funcionais devem ser atendidos nativamente ou por meio de plugins próprios ou comerciais - ou tipo de componente análogo - com manutenção, suporte técnico e treinamento profissionais, integrados à Solução Tecnológica por meio de API de extensibilidade.

6.1.4.1. Não serão aceitas implementações na Solução Tecnológica, fora dos padrões mencionados, para o atendimento aos requisitos funcionais.

6.1.5. Os requisitos técnicos deverão ser comprovados por meio de documentos e certificados, a serem apresentados junto com a documentação solicitada para a habilitação (qualificação técnica). Os requisitos funcionais serão avaliados por meio de procedimento específico (Prova de Conceito), em que a solução será testada em tempo real, conforme descrito neste Termo de Referência. A Prova de Conceito ocorrerá após o aceite da documentação comprobatória da habilitação e é essencial para que o licitante seja declarado vencedor. **Os requisitos técnicos e funcionais estão detalhados no Anexo II.**

6.1.6. A solução tecnológica deverá ser disponibilizada no modelo Software como Serviço (SaaS), ou seja, pronta para utilização pelos órgãos e entidades cujos serviços serão objeto de automação, sendo transparentes para o Contratante toda e qualquer questão tecnológica ou de infraestrutura relacionada à efetiva disponibilização da ferramenta, que será acessada via Internet (em nuvem).

6.1.7. A disponibilização da solução deverá ser instanciada (segmentada) para cada órgão e entidade, assim como o atendimento técnico, tendo cada órgão e entidade autonomia para abrir e fechar chamados no que for necessário diretamente junto à Contratada. Os **níveis de serviço** relacionados a suporte, atendimento, correção de falhas, segurança, disponibilidade, entre outros, **estão definidos no Anexo I.**

6.1.8. A solução tecnológica deverá ter capacidade para permitir a sua utilização por um número indeterminado de usuários do lado da sociedade (quem demanda o serviço público), bem como uma grande quantidade de usuários do lado do governo (quem atende às demandas e entrega o produto do serviço), em regime de 24 horas por dia e 07 dias por semana. Deverá suportar quantidade e tamanho ilimitados de processos, requisições, etapas, formulários, arquivos. A infraestrutura de nuvem deverá ser robusta e segura o suficiente para permitir, inclusive,

inúmeros acessos simultâneos a diferentes serviços públicos instanciados para diferentes órgãos e entidades governamentais.

6.1.9. A sociedade acessará os serviços públicos automatizados por meio do **Portal de Serviços do Governo Federal** (www.servicos.gov.br). Após encontrar o serviço de interesse no Portal de Serviços, o usuário será direcionado para a solução tecnológica, onde fará a solicitação e o acompanhamento eletrônicos do serviço em questão. Tal direcionamento deve ser transparente para o usuário, de forma que sua experiência de navegação seja única. Para tanto, a solução tecnológica deverá se integrar ao Portal de Serviços, devendo ser realizadas as configurações necessárias na solução. Os requisitos técnicos relacionados à integração com o Portal estão descritos no **Anexo II**.

6.1.10. Da mesma forma, a solução tecnológica deverá se integrar ao **mecanismo de acesso digital único do usuário** utilizado na Plataforma de Cidadania Digital. O mecanismo de autenticação terá nível de segurança compatível com as exigências do serviço público solicitado, habilitando o usuário a navegar na plataforma, acessar suas informações e solicitar e acompanhar outros serviços, requerendo níveis adicionais de autenticação quando necessário. Os requisitos técnicos relativos à integração com o mecanismo de autenticação também estão descritos no **Anexo II**.

6.1.11. Finalmente, na solicitação e acompanhamento eletrônicos dos serviços públicos, poderá ser necessário realizar transações com sistemas e bases de dados entre diferentes órgãos e entidades, de forma automatizada. Tais transações serão realizadas por meio da integração da solução tecnológica com uma **Plataforma de Interoperabilidade**.

6.1.12. A Plataforma de Interoperabilidade consiste em um conjunto de tecnologias que viabilizará a comunicação com os diferentes sistemas e bases de dados existentes, para o qual a solução tecnológica deverá direcionar as requisições necessárias, em vez de direcionar para os sistemas e bases de dados detentores das informações requeridas.

6.1.13. As características técnicas da Plataforma de Interoperabilidade estão indicadas no **Anexo VIII**, devendo ser realizadas na solução tecnológica todas as configurações e ajustes necessários à sua integração com a Plataforma.

6.1.14. A **entrega** deste Item se caracteriza pela efetiva disponibilidade da solução tecnológica, atendendo aos requisitos técnicos e funcionais e aos níveis de serviço definidos neste Termo de Referência, e será materializada (contabilizada) pela quantidade de usuários que operam a solução do lado do governo para atendimento das solicitações de serviços.

6.2. Item II – Adequação e automação de serviços públicos com o uso da solução tecnológica

6.2.1. Este item corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas na modelagem, ajuste, parametrização e disponibilização eletrônica de determinado serviço público para a sociedade, por meio da solução tecnológica abordada no **Item I**.

6.2.2. Para cada serviço público a ser automatizado em cada órgão ou entidade, a Contratada deverá apresentar um **plano de implantação** que detalhe, pelo menos: a arquitetura do serviço público, cronograma de trabalho, passos a serem percorridos, recursos humanos (da Contratada

e do órgão ou entidade) que serão empregados, pontos de controle, testes previstos e contingências após a entrada em produção.

6.2.3. A primeira tarefa consiste em entender o serviço público, verificar as adequações e integrações que serão necessárias com vistas à sua automação e propor um desenho de arquitetura para o serviço.

6.2.4. Os serviços públicos objeto de automação deverão sofrer ajustes em seu processo, tendo em vista particularidades inerentes a atendimentos automatizados, oportunidades de simplificação e de integração de dados, bem como características e limitações da solução tecnológica que será utilizada para tanto.

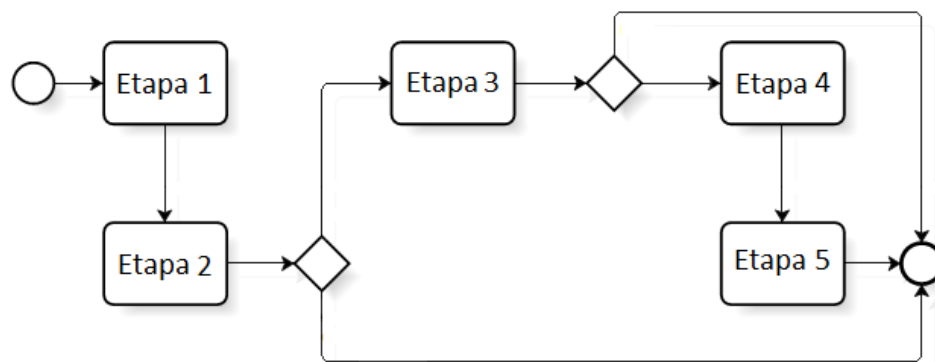
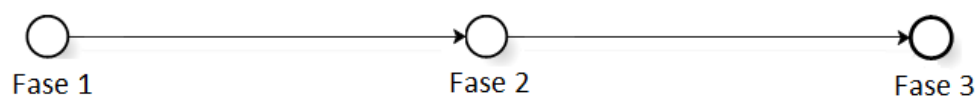
6.2.5. Para adaptação do processo referente ao serviço público, a Contratada deverá:

- identificar atores envolvidos no processo e a dinâmica de relacionamento entre eles, recursos utilizados, parceiros/fornecedores, canais de relacionamento, regras de negócio e controles, principalmente como se dá o relacionamento entre o consumidor do serviço público e o governo durante a prestação do serviço e as adequações que esta interação sofrerá com o uso solução tecnológica;
- precisar todas as entradas e saídas do processo (como formulários, documentos, certidões, taxas), considerando que as entregas do serviço público deverão ocorrer precipuamente por meio eletrônico;
- levantar os sistemas de informação e bases de dados que se relacionam com o processo em análise, bem como eventuais etapas realizadas sem o apoio de sistemas de software;
- mapear a situação atual do processo, seus padrões de desempenho, indicadores e gargalos, construindo um entendimento comum sobre o processo junto aos atores nele envolvidos;
- identificar os ajustes que serão necessários no processo, considerando etapas que possam ser suprimidas e outras que devam ser inseridas por conta de particularidades da solução tecnológica utilizada;
- identificar as integrações que serão feitas a sistemas de informação e bases de dados, por meio da Plataforma de Interoperabilidade (conforme parágrafo 6.1.11), assim como as atividades que serão realizadas manualmente;
- desenhar a situação futura do processo, de forma que possa ser implantado com o uso da solução tecnológica, construindo manual que detalhe o processo ajustado.

6.2.6. O manual do processo referente ao serviço público ajustado conterá, ao menos:

- objetivos do processo, resultados esperados e respectivas características de qualidade;
- descrição de etapas e atividades, de atores envolvidos e a dinâmica de relacionamento entre eles, tarefas, recursos utilizados, canais de relacionamento e controles;
- representação do processo ajustado (mapa) em notação BPMN 2.0 ou similar, contemplando: entradas e saídas, atividades, executores, normativos, decisões e pontos de controle;
- indicadores e sistemática de monitoramento do processo;
- modelos de documentos e formulários utilizados;

6.2.7. Com base no processo adaptado, deverá ser feita uma correspondência entre o processo e as fases de atendimento que serão apresentados ao usuário do serviço público. Ou seja, quem demanda o serviço público deverá enxergar um fluxo de atendimento diferente, mas correspondente ao processo completo que ocorre internamente na repartição pública.



6.2.8. Concluída a modelagem do processo adaptado, o serviço público estará apto a ser implantado com o uso da solução tecnológica.

6.2.9. Durante a implantação do serviço público, a Contratada observará, ao menos, os seguintes passos:

- prototipagem e validação das telas que serão visualizadas pelos diferentes usuários;
- construção, teste e validação dos formulários, de acordo com as telas prototipadas;
- configuração do processo de trabalho (governo) e do fluxo de atendimento (sociedade), além do canal de relacionamento entre o prestador (governo) e o demandante do serviço público (sociedade);
- aplicação e teste das regras de negócio relativas ao processo;
- integrações com Operações de APIs já existentes na **Plataforma de Interoperabilidade** (conforme parágrafo 6.1.11), realizando todas as adequações pertinentes na solução tecnológica;
- teste e homologação das integrações realizadas;
- configuração das regras de monitoramento do processo;
- teste e homologação do processo automatizado, com a supervisão da equipe do órgão;
- teste das contingências previstas para o serviço após a entrada em produção.

6.2.10. Após a implantação do serviço público automatizado, o manual do processo referente ao serviço deverá ser revisto e atualizado no que for pertinente.

6.2.11. Considerando que, ao longo do tempo, poderão ser realizadas alterações no processo diretamente na solução tecnológica, o manual deverá ser gerado e atualizado **automaticamente**, por meio de funcionalidades da própria solução tecnológica.

6.2.12. A contratada deverá produzir e disponibilizar na ferramenta vídeos tutoriais de curta duração, para cada serviço público implementado, que abordem tanto o uso do serviço pela sociedade quanto a operação do serviço pelo órgão ofertante.

6.2.13. Os **produtos** que caracterizarão a conclusão deste trabalho serão:

- serviço público automatizado, homologado pelo órgão responsável e disponibilizado para consumo pelo usuário do serviço em produção;
- manual atualizado do processo referente ao serviço público, após sua automação;
- vídeos tutoriais de uso e operação disponíveis na ferramenta;
- relatório da implantação do serviço público automatizado, indicando problemas detectados, integrações realizadas com Operações de APIs já existentes na Plataforma de Interoperabilidade, análises de desempenho, possibilidades de aprimoramento do serviço e outras informações solicitadas pelo Contratante;
- plano de implantação atualizado.

6.3. Item III - Suporte técnico para a integração de sistemas e bases de dados existentes à solução tecnológica

6.3.1. Conforme os requisitos técnicos definidos no **Anexo II**, a solução tecnológica deverá possuir diferentes conectores e tecnologias para se integrar à Plataforma de Interoperabilidade, às APIs técnicas, comerciais ou de governo que possam fazer sentido e, excepcionalmente, aos diferentes sistemas e bases de dados, devendo em todos os casos as configurações necessárias às integrações ser feitas na própria solução tecnológica (capacidade nativa de integração).

6.3.1.1. A integração direta entre a solução tecnológica e sistemas e bases de dados de órgãos, para viabilizar a automação de serviços públicos, é um anti-padrão e só poderá ser adotada em casos excepcionais em que previamente o Fiscal Técnico do Contrato e o representante setorial da Área de TI se manifestarem cientes da ampliação do débito técnico e da necessidade de refatoração desta implementação em momento futuro.

6.3.2. Feitas tais considerações, o objetivo deste item é que a Contratada viabilize as interfaces de integração necessárias para suportar a automação de serviços públicos por meio de APIs realizadas por intermédio da Plataforma de Interoperabilidade.

6.3.2.1. Neste contexto, uma API de Integração contempla e abstrai todos os componentes de integração necessários para que um fluxo de automação de serviço público possa se integrar com sistemas de informação e bases de dados dos órgãos.

6.3.2.2. As implementações de Operações de APIs de Integração para suporte à automação de serviços públicos podem ser realizadas por meio de diferentes composições de mecanismos de integração, a depender da complexidade e do contexto das integrações desejadas.

6.3.2.2.1. São mecanismos de integração básicos esperados como resultado da execução das atividades deste item:

- externalização de funções transacionais ou de consulta de dados de sistemas de informação como operações de serviços web por meio da customização dos sistemas correspondentes diretamente em suas plataformas/linguagens de aplicação;
- externalização de funções transacionais ou de consulta de dados de sistemas de informação e/ou domínios de negócio multi-sistemas por meio da criação de operações de serviços web conectados diretamente a um ou mais bancos de dados;

- externalização de novas funções como operações de serviços web por meio da orquestração de uma ou mais operações de serviços web já existentes e externalização de funções já disponíveis como serviços web com regras específicas de utilização (segurança, nível de serviço, suporte a múltiplos protocolos etc.) em contextos de missão crítica.

6.3.2.3. Todos os mecanismos de integração implementados neste item devem ser cadastrados e mantidos sincronizados no registro de governança de APIs da Plataforma de Interoperabilidade.

6.3.2.4. O Ministério do Planejamento oferecerá ambientes centralizados de Testes, Homologação e Produção da Plataforma de Interoperabilidade para uso de todos os órgãos composto pelas seguintes tecnologias: Registro de Governança, ESB, Data Services e API Manager (**Anexo VIII**), visando suporte à implementação das integrações necessárias para a automação dos serviços públicos dos respectivos órgãos.

6.3.2.5. Em casos específicos, poderá ser considerada adequada, pelo Fiscal Técnico do Contrato, a expansão da Plataforma de Interoperabilidade com a instanciação de componentes tecnológicos dentro dos perímetros de determinados órgãos.

6.3.2.6. Todas as atividades deste item que envolvam a modificação de sistemas de informações e/ou bases de dados e/ou a implantação de componentes da Plataforma de Interoperabilidade dentro do perímetro dos órgãos devem ser realizadas sob a supervisão das equipes dos respectivos órgãos.

6.3.2.7. Da mesma forma, todas as atividades que envolvam a criação de mecanismos que serão executados na Plataforma de Interoperabilidade devem ser realizadas sob a supervisão do Fiscal Técnico do Contrato.

6.3.3. A Contratada deverá fornecer suporte técnico qualificado que domine as tecnologias empregadas na Plataforma de Interoperabilidade e com bom conhecimento nas principais linguagens de programação e bases de dados de mercado. O Contratante fica responsável por viabilizar os acessos necessários aos códigos fonte, bases de dados dos sistemas, ambiente de testes, homologação e produção da Plataforma de Interoperabilidade e os executáveis (binários) dos componentes tecnológicos da Plataforma de Interoperabilidade que poderão ser implantados dentro do perímetro de determinados órgãos.

6.3.4. A Contratada deve apresentar os desenhos das Arquiteturas de Integração de todas as APIs de Integração necessárias para a realização dos serviços do **Item II** de automação de um serviço público (ou conjunto de serviços públicos) de um órgão ou entidade.

6.3.5. A especificação da Arquitetura de Integração de uma API de Integração deve conter, no mínimo:

- descrição de todas as operações suportadas pela API de Integração;
- descrição de todos os mecanismos de integração envolvidos na realização de cada nova operação da API de Integração;
- esquema gráfico que apresente as dependências entre os mecanismos de integração utilizados na realização de cada nova operação da API de Integração.

6.3.6. Considerar-se-á este item concluído apenas se determinada integração for realizada.

6.3.7. Realizada a integração, como **produtos**, a Contratada deverá entregar:

- APIs de Integração, incluindo todos os componentes previstos na arquitetura de referência da Plataforma de Interoperabilidade necessários para a implementação de cada integração específica;
- as Arquiteturas de Integração atualizadas de cada API de Integração que foi criada e ou alterada;
- documentação completa referente aos mecanismos de integração construídos;
- registro de Governança da Plataforma de Interoperabilidade atualizado com todos os mecanismos de integração novos ou alterados, incluindo todas as dependências;
- documentação relativa aos ajustes realizados nos sistemas e bases de dados dos órgãos, que explicita todas as alterações efetivadas;
- código fonte das interfaces desenvolvidas;
- evidências de testes e homologação das APIs de Integração implementadas.

6.4. Item IV – Treinamento específico para utilização da solução tecnológica

6.4.1. Serão oferecidos treinamentos específicos para as equipes dos órgãos, que abordem a utilização da ferramenta tanto para a automação do processo relacionado ao serviço público quanto para a operação do serviço propriamente dito. Também será disponibilizada capacitação referente à integração de sistemas e bases de dados existentes à Plataforma de Interoperabilidade.

6.4.2. Neste sentido, serão ofertados três tipos de módulos, com as seguintes características:

6.4.2.1. Módulo de Configuração:

- voltado para a implantação (automação) do serviço público com o uso da solução tecnológica;
- ao final do treinamento, o aluno deverá estar apto a implantar, modificar e atualizar os processos referentes a serviços públicos com autonomia, sendo capaz portanto de realizar a automação completa de um serviço público;
- a base serão os serviços públicos que foram objeto de automação em determinado órgão, mas os alunos deverão estar aptos a criar novos processos;
- o treinamento percorrerá precipuamente as funcionalidades da **interface de configuração**, devendo percorrer funcionalidades das outras interfaces sempre que necessário;
- cada turma deste módulo atenderá a até **20 (vinte) alunos** e terá duração estimada de **20 (vinte) horas**.

6.4.2.2. Módulo de Atendimento:

- voltado para a operação do serviço público automatizado com o uso da solução tecnológica;
- ao final do treinamento, o aluno deverá estar apto a realizar um ciclo completo de resolução (atendimento) do serviço público com autonomia, orientando inclusive o cliente do serviço (sociedade) no que for necessário;
- a base serão os serviços públicos que foram objeto de automação em determinado órgão, mas os alunos deverão estar aptos a operar novos serviços, a partir do conhecimento da lógica de funcionamento da ferramenta;
- o treinamento percorrerá precipuamente as funcionalidades da **interface de atendimento** e da **interface sociedade**, podendo percorrer funcionalidades da outra interface caso seja necessário;
- cada turma deste módulo atenderá a até **20 (vinte) alunos** e terá duração estimada de **08 (oito) horas**.

6.4.2.3. Módulo de Integração

- relacionado à integração de sistemas e bases de dados existentes com a solução tecnológica, por intermédio da Plataforma de Interoperabilidade;
- ao final do treinamento, o aluno deverá ter assimilado o conhecimento da implementação das APIs empregadas na automação os serviços públicos de seus órgãos, estando apto a manter e implementar novas interfaces de integração com autonomia;
- a base do treinamento serão as adequações realizadas em sistemas e bases de dados dos órgãos e as APIs implementadas;
- o treinamento percorrerá precipuamente as atividades descritas no **Item III**;
- cada turma deste módulo atenderá a até **20 (vinte) alunos** e terá duração estimada de **12 (doze) horas**.

6.4.3. A carga horária estipulada para os módulos poderá ser ajustada, a critério do Contratante, bem como poderá ser criado módulo com perfil distinto, desde que o conteúdo programático seja compatível com os itens objeto deste Termo de Referência, o número de participantes por turma não ultrapasse 20 (vinte) alunos e a carga horária por módulo seja de no máximo 60 (sessenta) horas.

6.4.4. Os treinamentos deverão ser solicitados por meio de Ordem de Serviço (OS) e serão agendados para ter início com prazo não inferior a 10 (dez) dias corridos e não superior a 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da OS.

6.4.4.1. Respeitado o disposto no parágrafo anterior, a data para início de cada treinamento será definida em comum acordo entre Contratante e Contratada, por ocasião da emissão da respectiva OS.

6.4.5. A Contratada deverá providenciar a sala (local) e os equipamentos (infraestrutura) necessários para realização dos treinamentos, a exemplo de projetor, mesas, cadeiras e computadores com acesso à Internet, para os treinamentos que ocorrerem em Brasília – DF, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, conforme estipulado pelo Contratante.

6.4.5.1. No caso de treinamentos realizados fora de Brasília - DF, caberá ao Contratante providenciar o local e a infraestrutura necessários à sua realização, cabendo à Contratada os custos de deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores.

6.4.5.2. Não será fornecida alimentação aos participantes dos treinamentos. Contudo, caberá à Contratada disponibilizar água potável para consumo dos alunos e instrutores durante os cursos.

6.4.5.3. A Contratada deverá prover ambiente próprio ou instanciar no ambiente da solução tecnológica uma área específica para a realização do treinamento, em que serão carregadas as configurações referentes aos serviços públicos objeto de estudo.

6.4.6. Os treinamentos deverão ser ministrados, no idioma português, por profissionais que conheçam em profundidade as funcionalidades da solução tecnológica, preferencialmente aqueles participaram da execução dos itens que serão abordados no programa (ementa) de cada treinamento.

6.4.6.1. Os programas de cada treinamento devem ser apresentados ao Contratante, para aprovação, em até 10 (dez) dias corridos antes do início da respectiva turma, bem como o material de apoio, que deverá ser fornecido pela Contratada e estar no idioma português.

6.4.6.2. O material de apoio será entregue a todos os participantes do treinamento no primeiro encontro.

6.4.7. O preposto da Contratada deverá comparecer, acompanhado dos profissionais responsáveis pelo treinamento, a uma reunião técnica preparatória, que deverá acontecer em até 5 (cinco) dias corridos antes da data do início de cada turma, em local a ser informado pelo Contratante, oportunidade em que serão definidos detalhes relativos à sua execução.

6.4.8. Concluído um treinamento, a Contratada fornecerá a cada participante que obtiver no mínimo 80% de presença um certificado de participação.

6.4.9. O **produto** que caracterizará a conclusão de cada treinamento consistirá em um relatório contendo a relação do pessoal treinado, a respectiva frequência, os nomes dos instrutores, a carga horária, o programa (ementa) do treinamento, o material de apoio entregue aos alunos, a avaliação de impacto realizada pelos alunos (que compreende a avaliação dos instrutores, das instalações, do programa e a autoavaliação), bem como observações e apontamentos realizados pelos instrutores referentes à turma em questão, notadamente no que se refere ao aproveitamento (assimilação) do conteúdo ministrado.

7. PRECIFICAÇÃO DOS ITENS

7.1. O pagamento pelo **Item I** será realizado mensalmente, com base no número de usuários gestores dos serviços públicos automatizados por meio da solução tecnológica, aqui chamados de **Usuários Governo**, independentemente do número de usuários que consomem os serviços públicos, aqui chamados de **Usuários Sociedade**.

Usuário	Acesso à Ferramenta	Mensuração	Licenciamento
Governo	Funcionalidades da interface de atendimento e da interface de configuração	Quantificado em cada órgão ou entidade	Pago por usuário
Sociedade	Funcionalidades da interface da sociedade	Número ilimitado de usuários	Livre

7.2. Portanto, os licitantes deverão, em sua proposta, informar o valor em reais por **Usuário Governo**, conforme a **Planilha de Formação de Preços disponível no Anexo III**.

7.3. Mensalmente, na oportunidade do fechamento de cada fatura, será verificado o número de Usuários Governo **ativos**, com base no que será feita a cobrança. Consideram-se Usuários ativos aqueles que tenham sido criados e continuem habilitados para acessar o sistema, mesmo que não o acessem. Portanto, ainda que determinada quantidade de Usuários tenha sido solicitada em uma Ordem de Serviço específica, será considerado apenas o número de Usuários em utilização para fins de faturamento.

7.4. O pagamento pelos **Itens II e III**, por sua vez, será realizado apenas nos meses em que se concluírem as respectivas Ordens de Serviço e será apurado por meio de **Unidades de Serviço Técnico de Automação (USTA)** e **Unidades de Serviço Técnico de Integração (USTI)**, respectivamente. No contexto deste Termo de Referência, a unidade de serviço técnico é uma

medida que procura traduzir o grau de esforço demandado na execução de determinada tarefa que acarretará na entrega de produtos.

7.5. No caso do **Item II**, o quantitativo de **USTA** será calculado **por serviço público** a ser automatizado e depende exclusivamente da complexidade do processo respectivo, sendo irrelevante para a formação de preços a composição ou o tempo efetivo de trabalho da equipe.

7.6. Para o cálculo do nível de complexidade de um processo, deverão ser considerados os seguintes fatores:

- **formulários:** telas para entrada de informações e arquivos, compostas por um conjunto de campos com regras de validação, que são preenchidos pelos usuários do serviço público, independentemente do número de campos, separadores e regras. Não serão considerados novos formulários quando as mesmas telas são reexibidas para diferentes usuários, ou quando a ela são apenas acrescentados novos campos;
- **unidades:** subdivisões administrativas de um órgão ou entidade, em nível de pelo menos departamento/diretoria (DAS 5 ou equivalente). Devem ser consideradas as unidades que serão efetivamente consultadas/ouvidas para a realização do trabalho, em estimativa feita pelo órgão responsável pelo serviço público;
- **decisores:** todo aquele que, no decorrer do processo, toma decisão relacionada à continuidade ou não do processo, em determinada etapa;
- **interfaces de integração:** operações realizadas, por meio da Plataforma de Interoperabilidade, que permitem a integração do fluxo de automação do serviço público com sistemas de informação e/ou base de dados já existentes, com os quais o processo automatizado deverá se integrar. Interfaces de integração serão contabilizadas apenas a primeira vez em que aparecer, independentemente da quantidade de serviços públicos que forem automatizados para um mesmo órgão ou entidade.

7.7. Cada um dos fatores deverá ser pontuado conforme a tabela a seguir:

Fator	Quantidade	Pontuação
1. Formulários de entrada	1 a 2	1
	3 a 4	2
	5 a 6	3
	7 a 8	4
2. Unidades envolvidas	1 (a própria)	0,5
	2 a 3	1
	4 a 5	1,5
	6 a 7	2
3. Decisores envolvidos	1 a 3	0,5
	4 a 6	1
	7 a 9	1,5
	10 a 12	2
4. Interfaces de integração	até 3	1
	4 a 6	3
	7 a 9	5
	10 a 12	7

7.7.1. No cálculo da pontuação dos fatores, caso algum fator exceda a quantidade máxima respectiva estabelecida na tabela, será atribuído 0,5 (meio) ponto por unidade excedida, independentemente do fator.

7.8. As pontuações individuais dos fatores deverão ser **somadas** para se obter a pontuação total referente ao serviço público que será automatizado. Dessa forma, a pontuação atribuída a cada serviço público poderá variar de 3 (pontuação mínima em todos os fatores) a 15 (pontuação máxima em todos os fatores), excetuando-se o disposto no parágrafo 7.7.1.

7.9. Finalmente, para se chegar ao quantitativo de **USTA**, basta multiplicar a pontuação obtida por 50, ou seja:

1 PONTO = 50 USTA

7.10. Quando a Contratada for chamada para realizar ajustes no serviço público **já automatizados** com o uso da ferramenta disponibilizada no Item I (que decorram, por exemplo, como alterações no processo referente ao serviço público), será calculada a pontuação referente aos fatores que sofrerão ajustes e multiplicada por 25, ou seja:

1 PONTO = 25 USTA

7.11. A expectativa é que os treinamentos de que trata o Item IV capacitem as equipes dos órgãos e entidades a realizarem esses ajustes com autonomia, sempre que necessário, por meio das funcionalidades disponíveis na interface de configuração da ferramenta. Contudo, pode ser preciso algum suporte externo para realizar essas configurações, principalmente no início de operação da Plataforma de Cidadania Digital.

7.12. Para o **Item III**, o quantitativo de **USTI** será calculado por **API de Integração** em que serão desenvolvidas operações que darão suporte a interfaces de integração dos fluxos de automação de serviços públicos.

7.12.1. As APIs de Integração poderão ser de três tipos: **(1) Sistema de Informação ou Base de Dados de Órgão** **(2) Corporativa de Órgão**; ou **(3) Multi-Órgãos**. A maioria das APIs de Integração será do tipo (1). Com a evolução da maturidade de interoperabilidade no governo federal, pode-se aumentar gradativamente a demanda por APIs de Integração dos tipos (2) e (3).

7.12.2. As APIs Multi-Órgãos só poderão consumir operações de APIs Corporativas de Órgão e/ou de APIs Multi-Órgãos já existentes. Por sua vez, as APIs Corporativas de Órgãos só poderão consumir operações de APIs de Sistemas de Informação ou Bases de Dados e/ou de APIs Corporativas de órgão já existentes.

7.12.3. Portanto, para implementação de uma API de tipo (2), deve-se primeiro implementar as APIs de tipo (1) e (2) necessárias. Para implementação de uma API de tipo (3), deve-se primeiro implementar as APIs de tipo (2) e (3) necessárias.

7.13. Para cada API de Integração a ser implementada, independentemente do tipo, será devida a quantidade de **50 USTI**, acrescida de **10 USTI** a cada nova operação desenvolvida na API de Integração, limitado a **100 USTI** por API de Integração.

7.13.1. Serão contabilizadas todas as APIs que forem necessárias para realizar a integração do sistema ou base de dados com o serviço público a ser automatizado.

7.14. Portanto, os licitantes deverão, em sua proposta, informar o valor em reais por USTA e USTI, conforme a **Planilha de Formação de Preços disponível no Anexo III**.

7.15. O pagamento pelo **Item IV** será realizado apenas nos meses em que se concluírem as respectivas Ordens de Serviço e será feito com base no número de horas-aula envolvido em cada treinamento.

7.16. Salvo ajustes a critério do Contratante, conforme estipulado neste Termo de Referência, cada turma do Módulo de Configuração perfaz 20 (vinte) horas aula; do Módulo de Atendimento, 8 (oito) horas; e, do Módulo de Integração, 12 (doze) horas.

7.17. Sendo assim, em sua proposta, os licitantes deverão informar o valor em reais por hora aula, conforme a **Planilha de Formação de Preços disponível no Anexo III**.

7.18. Nos preços propostos para **Usuário Governo, USTA, USTI e Hora-Aula**, deverão estar incluídos todos os custos relativos ao cumprimento integral das obrigações contratuais e legais, tais como salários, obrigações trabalhistas e tributárias, equipamentos, materiais de consumo e outros insumos, custos com transporte e estadia, remuneração do capital, entre outros.

7.19. Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo o objeto ser executado sem ônus adicional ao Contratante.

8. CONDUÇÃO DO CONTRATO

8.1. Equipe da Contratada

8.1.1. Para condução do contrato, a Contratada deverá dispor de pessoal qualificado dentro dos perfis profissionais requeridos, tanto relacionados à área de tecnologia da informação quanto à área de gestão de processos.

8.1.2. Em particular, é imprescindível que a equipe a ser disponibilizada conte com, **pelo menos**, os seguintes perfis profissionais:

8.1.2.1. Preposto:

- profissional que responderá pelo andamento do contrato e atuará como interlocutor principal junto ao Contratante, cuidando de todas as demandas gerenciais e administrativas, com poder para resolver problemas e falar em nome da Contratada sempre que necessário;
- o preposto deverá comparecer à sede do Contratante sempre que for demandado.

8.1.2.2. Gerente de Projeto:

- profissional que estará à frente da equipe da Contratada em cada órgão, respondendo pelo andamento dos trabalhos (ciclo de execução das Ordens de Serviço), organizando as tarefas, orientando as equipes técnicas, coordenando atividades, avaliando, interpretando, apresentando os resultados obtidos e participando de reuniões gerenciais com a equipe do Contratante;

- para cada órgão ou entidade, será designado um gerente de projeto, que será o ponto de contato da Contratada no órgão. Um mesmo gerente poderá responder por até 3 (três) órgãos;
- o gerente de projeto deverá atuar predominantemente no local do órgão ou entidade para o qual foi designado.

8.1.2.3. Analista de Processos:

- profissional responsável pela análise e avaliação dos processos referentes aos serviços públicos que serão automatizados, pela documentação e entendimento da situação atual dos processos, pela identificação das adequações necessárias nos processos com vistas à sua automação, realizando o redesenho e a elaboração do manual referente ao processo adaptado;
- a Contratada alocará tantos analistas de processo quanto forem necessários, lembrando que serão esses profissionais que conversarão com as diferentes unidades dos órgãos para entendimento dos processos referentes aos serviços públicos.

8.1.2.4. Analista de Sistemas:

- profissional com perfil de Arquiteto de Sistemas, Software e/ou Integrações que possua conhecimentos sólidos em padrões e ferramentas de interoperabilidade entre sistemas, em especial nos requisitos, ferramentas e padrões especificados nos **Anexos II e VIII** deste Termo de Referência, e que será responsável pela elaboração das Arquiteturas de Serviços Públicos e das Arquiteturas de Integração das APIs de Integração necessárias para a automação de serviços públicos previstas pelo **Item III** (Parágrafo 6.3.5);
- responsável por implementar as APIs de Integração, incluindo todos os mecanismos de integração necessários, para a viabilização das integrações com sistemas ou base de dados já existentes, de acordo com requisitos, ferramentas e tecnologias especificadas nos **Anexos II e VIII** deste Termo de Referência;
- a Contratada alocará tantos analistas de sistemas quanto forem necessários.

8.1.3. Para a execução do **Item III**, será exigido da Contratada ou do terceiro subcontratado que apresente pelo menos um profissional, que estará envolvido na implementação da OS, com certificação profissional ou participação em treinamento oficial ou experiência comprovada (mínimo de um ano) nos componentes da Plataforma de Interoperabilidade (**Anexo VIII**): i) WSO2 Enterprise Service Bus; ii) WSO2 Governance Registry; iii) WSO2 API Manager; e iv) WSO2 Data Services Server.

8.1.4. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos itens contratados é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos prazos, da qualidade e dos níveis de serviço exigidos.

8.1.5. Os profissionais da Contratada deverão obedecer às normas internas das repartições públicas nas quais atuarão, sendo de total responsabilidade da Contratada eventual descumprimento de tais normas que porventura cause perdas e danos à Administração e/ou a terceiros.

8.1.6. Os deslocamentos dos profissionais da Contratada para as repartições públicas nas quais atuarão não implicarão, de nenhuma forma, acréscimo ou majoração nos valores dos itens, bem como não será devido nenhum tipo de pagamento correspondente a alimentação, hospedagem, diárias, horas-extras ou adicionais noturnos.

8.1.7. Como padrão e quando não especificado, os trabalhos no âmbito dos órgãos e entidades envolvidos serão realizados em dias úteis. Considerar-se-á dia útil o período de 10 horas úteis,

das 8h às 18h, nos dias em que houver expediente na repartição pública. Considerar-se-á hora útil o intervalo de uma hora dentro de um dia útil.

8.1.8. Os trabalhos eventualmente realizados fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da Contratada ou no ambiente dos órgãos e entidades envolvidos, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à Contratada.

8.1.9. Os prazos específicos, quando não fixados neste Termo de Referência, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço.

8.1.10. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas úteis ou dias úteis.

8.1.11. Para atividades executadas pela Contratada nas instalações dos órgãos e entidades envolvidos, os equipamentos e softwares utilizados por seus profissionais serão de responsabilidade da Contratada.

8.2. Solicitação de Itens

8.2.1. O contrato será executado pelo **Contratante** com o apoio dos órgãos responsáveis pelos serviços públicos que serão automatizados, aqui denominados **Órgãos Setoriais**.

8.2.1.1. Em consonância com o art. 30 da Instrução Normativa SLTI nº 04/2014, a equipe do Contratante responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato será composta por **Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato**.

8.2.1.2. Os Órgãos Setoriais prestarão apoio ao Contratante por meio de representantes das **Áreas de Negócio e de Tecnologia da Informação (TI)** responsáveis pelos serviços públicos e sistemas e bases de dados setoriais envolvidos nas atividades de automação.

8.2.1.3. A execução do contrato se dará por demanda, a partir da emissão de Ordens de Serviço (OS) pelo **Gestor do Contrato**, tendo como base o modelo disponível no **Anexo V**, que poderá ser adaptado a Critério do Contratante, em cada caso concreto.

8.2.1.4. Conforme o Item que for solicitado, a OS também deverá ser assinada por Fiscais do Contrato e deverá contar com a anuência de representantes do Órgão Setorial:

- **Item 1:** assinatura do Fiscal Requisitante e anuência do representante da Área de Negócio setorial para a qual serão destinados os novos Usuários Governo;
- **Item 2:** assinatura do Fiscal Requisitante e anuência do representante da Área de Negócio setorial responsável pelo serviço público a ser automatizado;
- **Item 3:** assinatura dos Fiscais Requisitante e Técnico e anuência do representante da Área de TI setorial responsável pelos sistemas ou bases de dados a serem integrados;
- **Item 4:** assinatura do Fiscal Requisitante e anuência do representante da Área de Negócio e/ou da Área de TI setorial, conforme for a área do órgão setorial para a qual será ministrado o treinamento.

8.2.2. Todos os trabalhos serão iniciados, executados, entregues e avaliados em função de Ordem de Serviço específica.

8.2.3. As datas de início e término da execução dos trabalhos serão registradas na própria Ordem de Serviço.

8.2.4. Os artefatos e produtos gerados em cada item contratado deverão atender a critérios de qualidade necessários para sua validação e aceitação, definidos neste Termo de Referência e nos procedimentos de padrões, metodologias e processos de trabalho do Contratante, complementados por outros critérios, no que couber, na Ordem de Serviço.

8.2.5. A interrupção na execução dos trabalhos não interrompe a contagem dos prazos estipulados neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviço, salvo por motivo formalmente justificado pela Contratada e aceito pelo Contratante.

8.2.6. A OS identifica, conforme o item:

- Item I: o número de Usuários Governo, o prazo para disponibilização dos acessos e o preço resultante;
- Item II: os serviços públicos objeto de automação, a pontuação dos fatores e a estimativa correspondente de USTA para cada serviço público, o preço resultante, o prazo para disponibilização do serviço automatizado e o prazo para entrega dos produtos;
- Item III: as APIs de Integração, a quantidade de interfaces de integração/operações e a estimativa correspondente de USTI para cada API de Integração, o preço resultante, o prazo para conclusão da integração e o prazo para entrega dos produtos;
- Item IV: as turmas de treinamento programadas, o número de horas aula correspondente, o prazo para início das turmas e o preço resultante.

8.2.7. O roteiro de solicitação dos itens ocorrerá da seguinte maneira:

- o Contratante solicita a execução dos itens por meio de uma Ordem de Serviço (OS), indicando, no mínimo, as informações citadas no parágrafo 8.2.6;
- a Contratada não poderá recusar a execução de nenhuma OS, sob pena de incorrer em inexecução parcial. Porém, poderá questionar e solicitar adequações na OS, desde que aderentes aos itens previstos, bem como ao contrato e a este Termo de Referência, para garantir a qualidade das entregas;
- caberá ao Contratante acatar ou não as requisições da Contratada;
- a Contratada, caso necessário, terá o prazo de 1 (um) dia útil, após a emissão da OS, para questionar ou solicitar adequações junto ao Contratante;
- o Contratante analisará os questionamentos ou solicitações da Contratada e, em acatando, providenciará as adequações necessárias na OS emitindo-a novamente.

8.2.7.1 Estando aceita a OS, a Contratada terá um prazo de 3 (três) dias para submeter o Plano de Implantação da OS, incluindo a proposta de Arquitetura do Serviço Público em questão.

8.2.7.2 O Plano de Implantação deve ser validado e aprovado pelo Fiscal Técnico e pelos representantes setoriais (Negócio e TI) no prazo máximo de 1 (um) dia.

8.2.7.3 Em caso de solicitação de ajustes no Plano de Implantação, a Contratada terá 2 (dois) dias para fazer as adequações necessárias.

8.2.7.4. Aprovado o Plano de Implantação, a Contratada está autorizada a iniciar a execução dos serviços que compõem a OS de acordo com os Níveis de Serviço estabelecidos no **Anexo I**.

8.2.8. Após a execução dos itens, a Contratada deverá encaminhar os produtos aos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços públicos automatizados. Os representantes setoriais (Negócio e TI) procederão à verificação da qualidade e da integralidade do material.

8.2.9. Com relação aos **Itens II e III**, após a entrega dos produtos, será verificado o quantitativo **exato** de fatores referentes a cada serviço público automatizado, bem como o número final de interfaces de integração desenvolvidas em cada sistema de informação ou base de dados integrada, com o que será revista a pontuação total atribuída a cada item e **ajustados o preço final da OS e os prazos de entrega**.

8.2.10. As Ordens de Serviço serão emitidas pelo Contratante para a Contratada em dias úteis, entre 8h e 18h. Analogamente, os produtos gerados pela Contratada só serão recepcionados pelo Contratante e Órgãos Setoriais em dias úteis, entre 8h e 18h.

8.2.11. A OS poderá ser replanejada a qualquer momento a critério do Contratante, fato que deverá ser formalmente registrado e comunicado, ensejando a devolução (reabertura) dos prazos para execução dos itens objeto de alteração.

8.2.12. A Contratada deverá comunicar formalmente ao Contratante quaisquer fatores que possam afetar a execução dos itens contratados, impactando os prazos ou a qualidade do produto a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelos órgãos e entidades envolvidos, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério do Contratante, implicar a não aceitação das justificativas.

8.3. Aceitação de Produtos

8.3.1. Algumas entregas consistem na disponibilização ou customização de sistemas, outras na elaboração de documentos. No caso de documentos, os produtos deverão ser disponibilizados em meio digital, em formato de arquivo que permita a **leitura e edição** por softwares livres ou que já sejam de propriedade do Contratante. Como exemplos de formatos de arquivos aceitos, citam-se aqueles classificados como “Adotados” ou “Recomendados” nas especificações técnicas referentes ao Segmento 3 (Meios de Acesso) da arquitetura e-PING – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico.

8.3.2. Ao receber os produtos solicitados, os representantes setoriais (Negócio e TI) emitirão **Termo de Recebimento Provisório**, conforme modelo constante no **Anexo IX**, e procederão à verificação de qualidade, compatibilidade técnica e conformidade.

8.3.3. Estando os produtos de acordo com os padrões e critérios de qualidade, compatibilidade técnica e conformidade, os representantes setoriais (Negócio e TI) informarão o resultado de sua avaliação ao Contrante, recomendando a aceitação.

8.3.4. Estando os produtos em desacordo com os padrões e critérios de qualidade, compatibilidade técnica e de conformidade, ou no caso de estarem incompletos, os representantes setoriais (Negócio e TI), justificando os motivos, devolverão à Contratada para os ajustes necessários à conclusão da OS, conforme prazos estabelecidos no **Anexo I**.

8.3.5. Após receber novamente os produtos, os representantes setoriais (Negócio e TI) verificarão se os ajustes pertinentes foram efetivados, podendo, conforme a análise realizada:
- recomendar ao Contratante a aceitação;

- devolver à Contratada para novos ajustes;
- recomendar ao Contratante a rejeição.

8.3.6. Ao receber os produtos juntamente com a avaliação realizada pelo Órgão Setorial, o Gestor e Fiscais Requisitante e Técnico do Contrato realizarão sua análise, com base na qual emitirão **Termo de Recebimento Definitivo** ou **Termo de Recusa**, conforme modelos constantes nos **Anexos X e XI**, respectivamente.

8.3.7. Caso o prazo total dos ciclos de ajustes exceda o “prazo total para correção” prescrito no **Anexo I**, a Contratada estará sujeita às glosas ali estabelecidas.

8.3.8. A partir da data de recebimento dos produtos, os representantes setoriais (Negócio e TI) têm o prazo de 15 (quinze) dias corridos para se manifestar pela aceitação, rejeição ou devolução para ajustes.

8.3.9. O prazo total para o Gestor e Fiscais Requisitante e Técnico do Contrato emitirem o Termo de Recebimento Definitivo ou rejeitar os produtos, incluso o prazo de verificação do Órgão Setorial, não poderá ser superior a 90 (noventa) dias, nos termos do § 3º do art. 73 da Lei nº 8.666/1993, exceto se a Contratada der causa ao atraso.

8.3.10. A contagem do prazo de 90 (noventa) dias será reiniciada sempre que o produto for reapresentado pela Contratada para verificação pelos representantes setoriais (Negócio e TI).

8.3.11. O **pagamento** das Ordens de Serviço somente será realizado após o recebimento definitivo dos respectivos produtos.

8.3.12. A Contratada se obriga a manter consistentes e atualizados todos os produtos gerados durante a execução do contrato, conforme forem solicitados por meio de OS.

8.4. Confidencialidade e Sigilo

8.4.1. Deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros, nos termos da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, da Norma Complementar nº 14/IN01/DSIC/GSIPR, de 30 de janeiro de 2012, e de demais normativos pertinentes.

8.4.2. A Contratada é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgar, reproduzir ou utilizar sem a anuência formal do Contratante.

8.4.3. A Contratada e seus funcionários envolvidos na realização dos trabalhos deverão firmar, respectivamente, **Termo de Compromisso de Sigilo e Termo de Ciência**, conforme modelos disponíveis nos **Anexos VI e VII** deste Termo de Referência.

8.5. Condições de Pagamento

8.5.1. O pagamento dos serviços executados será efetivado, mensalmente, pelo Contratante, mediante apresentação de nota fiscal/fatura pela Contratada, sendo o seu valor correspondente ao somatório dos valores das Ordens de Serviço ACEITAS no mês anterior, deduzidos os

descontos contratados, as eventuais glosas e/ou multas estabelecidas e os valores de impostos e contribuições retidos pelo Contratante na condição de substituto tributário, conforme especificado neste Termo de Referência e na legislação tributária em vigor.

8.5.2. A nota fiscal/fatura deverá ser apresentada pela Contratada a partir do primeiro dia útil do mês seguinte ao da execução ou, se for o caso, da aceitação dos serviços, juntamente com a demonstração dos respectivos itens executados, devidamente atestados pelos Órgãos Setoriais, e das referentes Ordens de Serviços.

8.5.3. O pagamento será efetuado pelo Contratante em até **30 (trinta) dias** contados da data de recebimento da nota fiscal/fatura, mediante crédito em conta corrente indicada pela Contratada.

8.5.4. Havendo erro ou inconsistência na nota fiscal/fatura ou no relatório apresentado, a Contratada será notificada para realizar as correções, sendo a contagem do prazo acima reiniciado e contado da data de apresentação dos documentos corrigidos.

8.5.5. Antes de cada pagamento, o Contratante realizará consulta ao SICAF para verificação da manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação, conforme previsto na legislação vigente.

8.5.5.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deve-se providenciar a sua notificação, por escrito, no sentido de que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o fornecedor regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

8.5.5.2. O prazo do subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Administração.

8.5.5.3. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.5.5.4. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à Contratada a ampla defesa.

8.5.5.5. Havendo a efetiva prestação de serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso o fornecedor não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.5.5.6. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade contratante, não será rescindido o contrato em execução com empresa ou profissional inadimplente no SICAF.

8.5.6. Ocorrendo eventuais atrasos de pagamento, provocados exclusivamente pelo Contratante, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora

serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX/100) / 365$$
$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

I = índice de atualização financeira;

TX = percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = encargos moratórios;

N = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = valor da parcela em atraso.

8.5.7. A Contratada terá direito somente ao pagamento em contraprestação aos serviços efetivamente executados e confirmados pelo Contratante, o que será comprovado por meio dos Termos de Recebimento Definitivos.

8.6. Central de Atendimento

8.6.1. A Contratada deve prover Central de Atendimento para abertura de chamados de assistência técnica por telefone, sem custos (tipo 0800) para o Contratante e os órgãos e entidades responsáveis pela prestação dos serviços públicos, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados. O serviço deve ser prestado em idioma português padrão Brasil.

8.6.2. A Contratada deve manter, ainda, página web de suporte, com documentação relativa à Solução Tecnológica, para acesso pelo Contratante e pelos órgãos e entidades envolvidos.

8.7. Gestão de Ordens de Serviço e Demandas

8.7.1. A Contratada deverá disponibilizar sistema de informação por meio do qual será realizada a gestão de Ordens de Serviço e Demandas, que basicamente consiste na **automação** dos processos descritos no Capítulo 8 deste Termo de Referência.

8.7.2. O sistema deverá permitir o cadastramento dos perfis de Gestor do Contrato, Fiscal Requisitante, Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo, Área de Negócio Setorial e Área de TI Setorial, responsáveis pelas diversas atividades relacionadas à condução do contrato.

8.7.3. Uma vez que os produtos serão recebidos e controlados por meio do sistema, ele deverá ser capaz de fazer upload e download de arquivos em diferentes formatos, registrando inclusive a versão de tais documentos.

8.7.4. O sistema deverá permitir a abertura, adequação, acompanhamento e conclusão das Ordens de Serviço, bem como os procedimentos referentes à aceitação dos produtos, descritos neste Termo de Referência e ilustrados no Fluxo de Gestão constante do **Anexo XII**, inclusive no que se refere ao **controle de prazos** relacionados aos níveis de serviço descritos no **Anexo I**.

8.7.5. O sistema deverá permitir, ainda, a abertura e acompanhamento de demandas, a exemplo de chamados para correção de erros (defeitos) e de consultas técnicas.

8.7.6. O sistema deverá prover um painel de medições, contendo, no mínimo:

- prazo médio mensal para atendimento de Ordens de Serviço referentes à criação de usuários na ferramenta (criação significa que os usuários estarão disponíveis para serem cadastrados e ativados pelo órgão na ferramenta);
- quantidade de Usuários Governo ativos, para fins de faturamento mensal;
- tempo de correção de cada erro (defeito);
- tempo de aceitação de Ordens de Serviço;
- tempo de execução de Ordens de Serviço.

8.7.7. Para emissão dos termos de recebimento, registro de informações, tomada de decisões, o sistema deverá dispor de formulários e requisitos de autorização/autenticação apropriados.

9. HABILITAÇÃO

9.1. Para fins de habilitação no certame, as licitantes terão de satisfazer requisitos relativos a:

- Habilitação Jurídica;
- Regularidade Fiscal e Trabalhista;
- Qualificação Econômico-Financeira;
- Qualificação Técnica.

9.2. A **Qualificação Técnica** será comprovada mediante os seguintes documentos:

9.2.1. Atestados de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, do País ou do exterior, que comprovem fornecimento compatível com os serviços constantes deste Termo de Referência:

- a) ACT comprovando o fornecimento da mesma Solução Tecnológica ofertada no **Item I**, disponibilizada no modelo Software como Serviço (SaaS), para pelo menos 500 (quinhentos) usuários atendentes (usuários que acessam funcionalidades das interfaces de atendimento e/ou configuração, definidos neste Termo de Referência como Usuários Governo);
- b) ACT comprovando o fornecimento de serviços semelhantes aos descritos no **Item II**, totalizando o equivalente a pelo menos 30.000 (trinta mil) horas de trabalho técnico;
- c) ACT comprovando a prestação de serviço de treinamento semelhante ao descrito no **Item IV**, com o equivalente a pelo menos 200 (duzentas) horas-aula de treinamento.

9.2.1.1. Para a comprovação dos quantitativos será aceito o somatório de atestados.

9.2.1.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.2.1.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

9.2.1.4. Quando solicitado, a licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.

9.2.2. Certificados ou credenciações por organismo credenciado, expedidos por pessoas jurídicas competentes para tanto, que comprovem:

a) a conformidade da Solução Tecnológica ofertada com a ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, que especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter, melhorar e tratar riscos de forma continuada de um sistema de gestão da segurança da informação;

b) a conformidade da Solução Tecnológica ofertada com a ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016, que fornece diretrizes para os controles de segurança da informação aplicáveis à prestação e utilização de serviços em nuvem, sendo excepcionalmente admitida uma auto declaração de conformidade com esta norma, por se tratar de certificação recente no País, e o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão poderá realizar diligência, a qualquer tempo, para atestar que os requisitos e controles de segurança da informação prescritos pela norma ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 foram atendidos satisfatoriamente;

c) a disponibilidade dos serviços em conformidade com a certificação TIA 942 TIER II (datacenter uptime 99,741%).

9.2.3. Declaração ou documento correlato expedido pela empresa proprietária (desenvolvedora) da Solução Tecnológica ofertada que ateste que a Solução atende aos Requisitos Técnicos especificados no **Anexo II**.

9.3. Considerando que por meio deste Termo de Referência serão automatizados serviços públicos que o governo federal oferece à sociedade, os critérios de qualificação técnica declinados buscam minimizar riscos associados a contratações desta relevância. Neste sentido, nos termos do art. 30 da Lei nº 8.666/1993, os ACT exigidos no parágrafo 9.2.1 objetivam assegurar que a licitante tenha a experiência necessária para prestar os serviços, enquanto que os documentos solicitados nos parágrafos 9.2.2 e 9.2.3 visam garantir aspectos mínimos de segurança, confiabilidade e compatibilidade técnica da solução tecnológica. Importante frisar que os quantitativos pedidos nos ACT correspondem a menos de 20% (vinte por cento) dos quantitativos estimados para esta licitação, indicados no parágrafo 19.1.

9.4. Atestados de Capacidade Técnica e outros documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser traduzidos por tradutor juramentado.

9.5. Os demais requisitos relativos à habilitação estão descritos no Edital do qual este Termo de Referência faz parte.

10. PROVA DE CONCEITO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

10.1. A prova de conceito visa à aferição da real capacidade da Solução Tecnológica ofertada pela licitante no **Item I**. Busca-se comprovar se a Solução Tecnológica de fato atende aos requisitos funcionais constantes nas especificações do **Anexo II**.

10.2. Para conduzir a prova de conceito, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão designará uma equipe técnica, que também poderá auxiliar o pregoeiro em outras etapas do certame, como na resposta a eventuais questionamentos e impugnações ou na avaliação da documentação constante da Qualificação Técnica.

10.3. A prova poderá percorrer todos os requisitos funcionais (das interfaces sociedade, governo e configuração), ou parte deles, caso a equipe técnica julgue que a execução de uns requisitos

engloba (pressupõe) o correto funcionamento de outros. No caso de dispensa da avaliação de requisitos, a equipe técnica registrará no Caderno de Prova a motivação para a referida dispensa.

10.4. Após o aceite da documentação comprobatória da **habilitação** (qualificação técnica e jurídica), a licitante deverá informar, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da solicitação do pregoeiro, o endereço eletrônico (URL) na Internet pelo qual a Solução Tecnológica será acessada, assim como eventuais chaves de acesso (usuários e senhas).

10.5. Na mesma oportunidade, a licitante também informará a configuração do computador (desktop) a ser disponibilizado pela Administração para realização da prova, restringindo-se a tipos de navegadores (browsers) e seus complementos (plugins), além da capacidade de hardware.

10.6. A sessão de prova de conceito ocorrerá em data, local, horário e com duração a serem informados oportunamente pelo pregoeiro e será integralmente filmada.

10.7. Para realização da prova de conceito, 2 (dois) representantes da licitante, com perfil técnico, deverão comparecer à sessão:

- os representantes chegarão com 1 (uma) hora de antecedência ao horário estabelecido pelo pregoeiro, para verificar se o computador (desktop) disponibilizado atende aos requisitos informados, devendo assinar Termo de Conformidade atestando tal situação;
- caso o computador não atenda aos requisitos, a situação será analisada pela equipe técnica, que opinará pelo ajuste/substituição do computador ou pelo reagendamento da sessão;
- serão de responsabilidade da licitante eventuais despesas referentes a deslocamento e estadia de seus representantes.

10.8. Iniciada a sessão, os representantes da licitante deverão efetuar todos os procedimentos solicitados pela equipe técnica, respondendo a dúvidas e questionamentos da equipe, a fim de se apurar o atendimento da Solução Tecnológica aos requisitos funcionais.

10.9. O Caderno de Prova a ser utilizado pela equipe técnica será baseado na planilha de requisitos funcionais constante do **Anexo II**. Ao lado de cada requisito, haverá um campo onde a equipe técnica informará o atendimento ou não ao requisito avaliado, podendo a equipe incluir algum comentário que julgue pertinente no caso do não atendimento a determinado requisito.

10.10. Ao final, o Caderno de Prova será assinado pelos membros da equipe técnica e comporá a documentação do certame, juntamente com a mídia referente à filmagem da sessão.

10.11. Caso a equipe técnica constate que a Solução Tecnológica ofertada não atende a um ou mais requisitos funcionais, a licitante será desclassificada e eliminada do processo licitatório. A licitante será igualmente desclassificada caso não envie seus representantes à sessão ou não disponibilize as informações requeridas para realização da prova de conceito no prazo estipulado.

10.12. No caso de desclassificação da licitante ofertante do melhor lance, o pregoeiro convocará a próxima licitante detentora de proposta válida, obedecida à classificação na etapa de lances, sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos previstos neste Termo de Referência e seja declarada vencedora.

10.13. As demais licitantes, se assim desejarem, poderão assistir à Prova de Conceito, desde que solicitem ao pregoeiro com pelo menos 3 (três) dias de antecedência da data marcada para realização da sessão.

11. RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

11.1. São obrigações do Contratante:

- a) nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato, para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993 e com a Instrução Normativa SLTI nº 04/2014;
- b) encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;
- c) aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os produtos entregues pela Contratada, considerando os pareceres emitidos pelos órgãos ou entidades responsáveis pelos serviços públicos objeto de automação;
- d) receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme procedimentos de aceitação descritos neste Termo de Referência;
- e) aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- f) liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, considerando as condições e os prazos preestabelecidos neste Termo de Referência;
- g) comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento dos itens objeto do contrato;
- h) notificar à Contratada quaisquer irregularidades e inconformidades observadas durante a execução do contrato, bem como eventuais ocorrências relativas a comportamento inadequado de seus profissionais;
- i) definir produtividade ou capacidade mínima da solução tecnológica, conforme os **requisitos técnicos** estabelecidos no **Anexo II** e os **níveis de serviço** prescritos no **Anexo I**;
- j) realizar prova de conceito com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação do atendimento da solução tecnológica aos **requisitos funcionais** estabelecidos no **Anexo II**;
- k) prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- l) envidar esforços para viabilizar o acesso dos profissionais da Contratada às dependências dos órgãos e entidades em que serão realizados os trabalhos, quando necessário, de acordo com normas e procedimentos previamente estabelecidos;

m) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos profissionais da Contratada necessários para execução do objeto deste Termo de Referência.

11.2. São obrigações da Contratada:

a) cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Termo de Referência e seus anexos;

b) indicar e manter **preposto** apto a representá-la junto ao Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993;

c) indicar e manter **gerentes de projeto** que estarão à frente de sua equipe em cada órgão ou entidade cujos serviços serão objeto de automação;

d) indicar e manter **analistas de processos** e **analistas de sistemas**, sendo de sua exclusiva responsabilidade o dimensionamento da equipe para execução adequada dos itens contratados, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos prazos, da qualidade e dos níveis de serviço exigidos;

e) propiciar todos os meios e facilidades necessários à fiscalização do contrato pelo Contratante, cujos representantes terão poderes para sustar a execução, total ou parcialmente, a qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

f) atender prontamente a quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

g) fiscalizar o cumprimento do objeto contratual, cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente, independentemente da fiscalização que será exercida pelo Contratante;

h) comunicar à equipe de fiscalização do contrato, formalmente, quando verificar quaisquer ocorrências que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;

i) reparar quaisquer danos diretamente causados ao Contratante ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus prepostos, gerentes de projeto e demais profissionais, em decorrência da relação contratual, podendo, nesses casos, o Contratante abater o valor correspondente dos pagamentos devidos;

j) manter, durante a execução do contrato, todas as condições exigidas para a habilitação, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993;

k) manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento dos itens objeto de contratação, conforme especificado neste Termo de Referência;

l) manter a produtividade e as capacidades mínimas da solução tecnológica durante a execução do contrato, conforme os **requisitos técnicos** estabelecidos no **Anexo II** e os **níveis de serviço** prescritos no **Anexo I**;

- m) ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, à Administração;
- n) instruir seus profissionais quanto à obrigatoriedade de acatar as normas internas das repartições públicas nas quais estarão atuando;
- o) substituir, de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pelo Contratante;
- p) responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho;
- q) assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus profissionais no desempenho dos trabalhos ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em repartições públicas;
- r) responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência;
- s) responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros contra o Contratante, procedentes da realização dos trabalhos do objeto deste Termo de Referência;
- t) comprovar, por ocasião da assinatura do contrato, que possui em seu quadro de pessoal pelo menos **10 (dez) profissionais** capacitados na Solução Tecnológica ofertada, sendo que, quando da efetiva prestação dos serviços, todos os profissionais alocados deverão possuir tal requisito. Deverá ser apresentado documento emitido pela empresa proprietária (desenvolvedora) da Solução em nome do profissional que comprove a capacitação, enquanto a comprovação do vínculo poderá ser feita por meio de cópias das Carteiras Profissionais de Trabalho e das Fichas de Registro de Empregado dos profissionais, de contratos de prestação de serviços por eles firmados, ou mediante a comprovação de que os profissionais em questão compõem o quadro social da Contratada;
- u) realizar, no prazo de **30 (trinta) dias corridos** contados da assinatura do primeiro contrato, as integrações necessárias com o **Portal de Serviços do Governo Federal** (www.servicos.gov.br) e com o **mecanismo de acesso digital único do usuário**, conforme descrito nos parágrafos 6.1.9 e 6.1.10 deste Termo de Referência. A integração com **Portal de Serviços** compreende a adequação da solução tecnológica à atual identidade visual do **Portal**, bem como à IDG (Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal, disponível em www.secom.gov.br), com interface de acesso em idioma português padrão Brasil;
- v) informar, com antecedência mínima de 18 (dezoito) meses do término do período de vigência do contrato, o interesse ou não na prorrogação contratual;
- x) submeter-se à legislação brasileira e à justiça brasileira, que prevalecerão sobre quaisquer outras, nos contratos que vierem a ser firmados decorrentes deste Termo de Referência.

12. DURAÇÃO DOS CONTRATOS

12.1. A duração dos contratos decorrentes deste Registro de Preços será de **36 (trinta e seis) meses**, podendo ser prorrogada, no interesse da Administração, mas limitada a 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993 e da Orientação Normativa AGU nº 38, de 13 de dezembro de 2011.

12.2. A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

12.3 A prorrogação contratual poderá ser realizada quando comprovadamente vantajosa para a Administração e deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

12.4. Caso a Contratada não tenha interesse na prorrogação contratual, ela deverá manifestar esta posição com antecedência mínima de **18 (dezoito) meses** do término do período de vigência do contrato.

13. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

13.1. A transferência de conhecimento objetiva, dentre outros, a internalização da expertise relacionada à automação dos serviços públicos com a utilização da solução tecnológica, de forma que a Administração esteja apta para inserir, modificar ou excluir serviços com autonomia.

13.2. Neste Termo de Referência, a estratégia de transferência de conhecimento se apoia, principalmente, nos **treinamentos específicos** de que trata o **Item IV**, porém não se resume a eles.

13.3. A documentação técnica referente aos produtos entregues em cada item, a realização de reuniões, a execução de tarefas em conjunto também contribuirão para a transferência de conhecimento e para a continuidade do negócio.

13.4. No período de vigência do contrato, sempre que formalmente solicitado, e ao término do contrato, a Contratada entregará ao Contratante:

- os modelos de dados da solução tecnológica;
- as bases de dados em **formato aberto**, incluindo toda documentação correlata;
- os diversos artefatos e produtos gerados ao longo do contrato.

13.5. A entrega de modelos e bases de dados da solução tecnológica, documentação correlata, bem como de artefatos e produtos gerados ao longo do contrato deverá ser acompanhada de esclarecimentos completos sobre o material disponibilizado, na forma de apresentações. Tais apresentações serão realizadas pela Contratada para as equipes dos órgãos ou entidades quando da entrega de produtos e lavratura dos respectivos Termos de Recebimento Provisório.

14. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

14.1. O pagamento dos itens contratados sofrerá incidência de glosa, limitada ao valor total da fatura, em decorrência de execução fora dos **níveis de serviço** prescritos, conforme estabelecido

no **Anexo I** deste Termo de Referência, sendo as ocorrências apuradas e calculadas mensalmente para cada contrato firmado.

15. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. A licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e das demais cominações legais pertinentes.

15.2. Pela recusa em assinar a ata de registro de preços ou o contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, a licitante poderá ser penalizada com multa no percentual de **5% (cinco por cento)**, calculada sobre o valor total da ata ou do contrato, respectivamente, sem prejuízo da aplicação de outras sanções cabíveis.

15.3. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

15.4. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela Contratada, sem justificativa aceita pelo Contratante, resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar as seguintes sanções:

a) advertência por escrito, quando praticar irregularidades de pequena monta, a critério do Contratante, desde que não configure infração mais grave, incluindo-se:
- omitir da fiscalização qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;
- dificultar a ação da fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações do Contratante;

b) multa calculada sobre o valor total do contrato, independentemente das glosas previstas no Acordo de Nível de Serviço, nos seguintes casos:
- atraso no início da execução do contrato, correspondente a **0,5% (meio por cento)** por dia de atraso, limitada a **10% (dez por cento)** do valor total do contrato;
- inexecução total ou parcial dos serviços, correspondente a **1% (um por cento)** por dia de inexecução, limitada a **10% (dez por cento)** do valor total do contrato;

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo de 2 (dois) anos.

15.5. Em particular, a disponibilidade da solução tecnológica inferior ao patamar de 99,741% por mais de dez horas em um mês, aferida junto aos data centers onde a solução estará hospedada, caracteriza uma situação de inexecução parcial dos serviços. Caso se verifique que a disponibilidade da solução tecnológica permaneceu abaixo de 99,741% por mais de vinte e

quatro horas consecutivas, poderá estar configurada uma situação de inexecução total dos serviços.

15.6. O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo Contratante por conta do não atendimento a termos contratuais, da recorrência de aplicação de multas, de repetidos eventos de inexecução parcial, ou da caracterização de inexecução total dos serviços.

15.7. As sanções previstas nas alíneas “c” e “d” do parágrafo 15.4 poderão também ser aplicadas no caso de a Contratada:

- receber reiteradamente outras sanções;
- ter o contrato rescindido unilateralmente pelo Contratante;
- ter sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- ter praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

15.8. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis previstas na Lei nº 8.666/1993.

15.9. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999.

15.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

15.11. As multas devidas e/ou os prejuízos causados ao Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do Contratante no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, ou ainda, quando for o caso, inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

15.12. A recorrência de faltas ou falhas poderá ensejar aplicação das demais sanções previstas na legislação vigente, cumulativamente à aplicação de multa, observado o disposto neste capítulo.

16. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. A dotação orçamentária será definida pelo Contratante, de acordo com o art. 7º, § 2º, do Decreto nº 7.892/2013, devendo as contratações ser firmadas somente após a confirmação da existência de recursos na respectiva dotação orçamentária destinada para este fim.

17. GARANTIA CONTRATUAL

17.1. A licitante vencedora deverá prestar garantia de **5% (cinco por cento)** do valor do contrato, nos termos do art. 56 da Lei nº 8.666/1993, devendo a licitante optar pelas seguintes formas de prestação:

- caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- seguro-garantia;
- fiança bancária.

17.2. A garantia de que trata o subitem anterior deverá ser liberada após decorridos 3 (três) meses do encerramento do contrato, condicionada ao cumprimento total do contrato.

18. REAJUSTE

18.1. O preço do contrato poderá ser reajustado a cada período de 12 (doze) meses com base no IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), calculado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) e que possui periodicidade mensal. Na falta deste o Contratante adotará outro índice que venha a ser regulamentado pelo governo federal.

18.2. Será considerada para efeito de reajuste a data da apresentação da proposta.

18.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

19. QUANTIDADES E ESTIMATIVA DE PREÇO

19.1. A tabela abaixo apresenta o quantitativo total de **Usuários Governo, USTA, USTI e Horas Aula** que comporá o presente registro de preços, considerando os serviços públicos serão automatizados no âmbito dos órgãos e entidades envolvidos, bem como a estimativa de preços.

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade Estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
I	Disponibilização de solução tecnológica para automação dos serviços públicos	Usuário Governo x Mês	167.400 (*)	236,89	39.655.386,00
II	Adequação e automação de serviços públicos com o uso da solução tecnológica	USTA	105.000	135,67	14.245.350,00
III	Suporte técnico para a integração de sistemas e bases de dados existentes à solução tecnológica	USTI	21.000	195,25	4.100.250,00
IV	Treinamento específico para utilização da solução tecnológica	Hora-Aula	4.986	492,98	2.457.998,28
Valor Global Total (R\$)					60.458.984,28

(*) A quantidade estimada de Usuários Governo é de 9300. Contudo, a ativação dos 9300 Usuários Governo será gradual ao longo dos 36 meses de duração dos contratos, na medida em que os serviços públicos forem sendo automatizados. Considerando que o crescimento será linear, cada Usuário Governo estará ativo em média por 18 meses. Dessa forma, o quantitativo estimado para o Item I é dado por: $9300 \times 18 = 167400$.

ANEXO I – NÍVEIS DE SERVIÇO

Item I - Disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Disponibilidade da ferramenta (o software contratado apresenta instabilidade total ou parcial, seja por problemas de infraestrutura ou do próprio software)	Mínimo de 99,741% do tempo, aferido mensalmente, junto aos data centers onde os serviços estarão hospedados	Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, desconto de 10% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente ao Item I por hora, até o limite de 100%. No caso de fração de hora, a glosa será calculada de forma proporcional.
Tempo Médio de Resposta	Correspondente ao mínimo de 0,5 (zero vírgula cinco) segundos para cada requisição realizada	Verificado tempo médio, apurado no mês, de resposta maior que o mínimo contratado, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente ao Item I por segundo ou fração, até o limite de 100%
Prazo médio para criação de novos usuários na ferramenta (criação significa que os usuários estarão disponíveis para serem cadastrados e ativados pelo órgão na ferramenta)	Até 01 (uma) hora corrida após cadastramento da demanda pelo Contratante	Verificado prazo médio, apurado no mês, de criação maior que o mínimo contratado, desconto de 0,2% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente ao Item I por hora ou fração, até o limite de 2%
Prazo médio de resposta à consulta técnica	Solução em até 02 (duas) horas corridas após cadastramento da demanda pelo Usuário Governo	Verificado prazo médio, apurado no mês, de ativação maior que o mínimo contratado, desconto de 1% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente ao Item I por hora ou fração, até o limite de 20%
Prazo para correção de erros (defeitos)	Para defeitos com paralisação do serviço ou comprometimento grave de dados ou ambiente, solução em	Desconto de 1% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente ao Item I por hora ou fração,

	até 04 (quatro) horas corridas após a identificação ou registro do defeito	por defeito, até o limite de 100%
	Para defeitos sem paralisação do serviço, em até 24 (vinte e quatro) horas corridas após a identificação ou registro do defeito	Desconto de 0,5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente ao Item I por hora ou fração, por defeito, por hora ou fração de atraso, até o limite de 20%

Item II - Adequação e automação de serviços públicos com o uso da solução tecnológica

Prazos para adequação e automação de serviços públicos		
Tamanho em pontos	Prazo máximo para entrega dos produtos previstos no parágrafo 6.2.13 (dias úteis)	Prazo total para correção dos produtos previstos no parágrafo 6.2.13 (dias úteis)
3 a 6	5	3
7 a 10	10	7
11 ou mais	15	10

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Prazo para aceitação da OS	5 (cinco) dias úteis a partir da abertura da OS	Desconto de 1% do valor referente ao item, por dia útil de atraso, até o limite de 20%
Prazo para entrega dos produtos referente a automação de serviços	Conforme previsto na tabela de temporalidade acima	Desconto de 2% do valor referente ao item, por dia útil de atraso, até o limite de 60%

Item III - Suporte técnico para a integração de sistemas e bases de dados existentes à solução tecnológica

Prazos para integração de sistemas e bases de dados existentes à solução tecnológica		
Quantidade de interfaces de integração	Prazo máximo para entrega dos produtos previstos no parágrafo 6.3.7 (dias úteis)	Prazo total para correção dos produtos previstos no parágrafo 6.3.7 (dias úteis)
Até 5	6	4

6 a 10	10	7
11 ou mais	15	10

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Prazo para aceitação da OS	5 (cinco) dias úteis a partir da abertura da OS	Desconto de 1% do valor referente ao item, por dia útil de atraso, até o limite de 20%
Prazo para conclusão das interfaces de integração	Conforme previsto na tabela de temporalidade acima	Desconto de 2% do valor referente ao item, por dia útil de atraso, até o limite de 60%

Item IV – Treinamento específico para utilização da solução tecnológica

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Início de turma	Em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da abertura da Ordem de Serviço	Desconto de 2% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 60%
Apresentação do programa do treinamento para aprovação	Em, no mínimo, 10 (dez) dias corridos antes do início do treinamento	Desconto de 2% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 20%
Realização de reunião técnica preparatória	Em, no mínimo, 5 (cinco) dias corridos antes do início do treinamento	Desconto de 1% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 5%

OBSERVAÇÕES:

Para cada Item, as glosas previstas na respectiva tabela são **independentes** e **cumulativas** entre si.

O valor total das glosas não poderá superar 100% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente.

A recorrência de glosas de mesma natureza poderá ensejar a **aplicação de multa** por inexecução parcial do contrato, nos termos do parágrafo 15.4, alínea “b”, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Para ilustrar aplicação das glosas estabelecidas neste Anexo, são apresentados na tabela abaixo **quatro casos hipotéticos**, em que se verifica execução fora dos níveis de serviço nos diferentes itens de contratação.

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Item 1		
Disponibilidade da ferramenta (o software contratado apresenta instabilidade total ou parcial, seja por problemas de infraestrutura ou do próprio software)	Mínimo de 99,741% do tempo, aferido mensalmente, junto aos data centers onde os serviços estarão hospedados	Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, desconto de 10% do valor referente ao Item I por hora ou fração, até o limite de 100%
Quantidade de dias do mês (Exemplo 30 dias)	30	
Quantidade de horas do mês (30 x 24 horas)	720	
Nível de serviço mínimo (99,741% do tempo)	718,1352	
Máximo de horas sem incidência de glosa	1,8648	(1 hora, 51 minutos, 53 segundos, aproximadamente)
	Caso 1: indisponibilidade total de 1 hora no mês	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 2: indisponibilidade total de 4 horas no mês	Glosa de 30% do valor da fatura mensal, por indisponibilidade de 2 horas, 8 minutos e 7 segundos (fração de 3 horas) além do nível de serviço mínimo
	Caso 3: indisponibilidade total de 11 horas no mês	Glosa de 100% do valor da fatura mensal, por indisponibilidade de 9 horas, 8 minutos e 7 segundos (fração de 10 horas) além do nível de serviço mínimo
	Caso 4: indisponibilidade total de 15 horas no mês	Glosa de 100% do valor da fatura mensal, por indisponibilidade de 13 horas, 8 minutos e 7 segundos (fração de 14 horas) além do nível de serviço mínimo
Tempo Médio de Resposta (Response Time Testing)	Correspondente ao mínimo de 0,5 (zero vírgula cinco) segundos para cada requisição realizada	Verificado tempo médio, apurado no mês, de resposta maior que o mínimo contratado, desconto de 5% do valor referente ao Item I por segundo ou fração, até o limite de 100%
	Caso 1: tempo médio, apurado no mês anterior, de 0,4 segundos para cada requisição realizada na solução tecnológica	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)

	Caso 2: tempo médio, apurado no mês anterior, de 1,3 segundos para as requisições realizadas na solução tecnológica	Glosa de 5% do valor da fatura mensal, por tempo médio de requisição 0,8 segundos acima do nível de serviço mínimo
	Caso 3: tempo médio, apurado no mês anterior, de 8,5 segundos para as requisições realizadas na solução tecnológica	Glosa de 40% do valor da fatura mensal, por tempo médio de requisição 8 segundos acima do nível de serviço mínimo
	Caso 4: tempo médio, apurado no mês anterior, de 10 segundos para as requisições realizadas na solução tecnológica	Glosa de 50% do valor da fatura mensal, por tempo médio de requisição 9,5 segundos acima do nível de serviço mínimo
Prazo médio para criação de novos usuários na ferramenta	Até 01 (uma) hora corrida após cadastramento da demanda pelo Contratante	Verificado prazo médio, apurado no mês, de criação maior que o mínimo contratado, desconto de 0,2% do valor referente ao Item I por hora ou fração, até o limite de 2%
	Caso 1: tempo médio, apurado no mês anterior, de 30 minutos para criação de novos usuários após demanda do Contratante	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 2: tempo médio, apurado no mês anterior, de 1h30m para criação de novos usuários após demanda do Contratante	Glosa de 0,2% do valor da fatura mensal, por tempo médio de criação de novos usuários 30m acima do nível de serviço mínimo
	Caso 3: tempo médio, apurado no mês anterior, de 3h para criação de novos usuários após demanda do Contratante	Glosa de 0,4% do valor da fatura mensal, por tempo médio de criação de novos usuários 2 horas acima do nível de serviço mínimo
	Caso 4: tempo médio, apurado no mês anterior, de 14h para criação de novos usuários após demanda do Contratante	Glosa de 2% do valor da fatura mensal, por tempo médio de criação de novos usuários 13 horas acima do nível de serviço mínimo (13*0,2 = 2,6%, limitado ao valor máximo aplicável de 2%)
Prazo médio de resposta à consulta técnica	Solução em até 02 (duas) horas corridas após cadastramento da demanda pelo Usuário Governo	Verificado prazo médio, apurado no mês, de ativação maior que o mínimo contratado, desconto de 1% do valor referente ao Item I por hora ou fração, até o limite de 20%
	Caso 1: Tempo médio de solução de demandas de até 1 hora corrida após cadastramento	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 2: Tempo médio de solução de demandas de 3h20m corridos após cadastramento	Glosa de 2% do valor da fatura mensal, por tempo médio de solução 1h e 20 minutos acima do nível de serviço mínimo

	Caso 3: Tempo médio de solução de demandas de 5h10m corridos após o cadastramento	Glosa de 4% do valor da fatura mensal, por tempo médio de solução 3h e 10 minutos acima do nível de serviço mínimo
	Caso 4: Tempo médio de solução de demandas de 24 horas corridos após cadastramento	Glosa de 20% do valor da fatura mensal, por tempo médio de solução 22h acima do nível de serviço mínimo
Prazo para correção de erros (defeitos)	Para defeitos com paralisação do serviço ou comprometimento grave de dados ou ambiente, solução em até 04 (quatro) horas corridas após a identificação ou registro do defeito	Desconto de 2% do valor referente ao Item I por hora ou fração, por defeito, até o limite de 100%
	Caso 1: Solução de defeito em 3 horas corridas após registro	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 2: Solução de defeito em 7 horas corridas após registro	Glosa de 6% do valor da fatura mensal por tempo de solução do defeito 3h acima do nível de serviço mínimo de 4h corridas $(3*2) = 6\%$
	Caso 3: Solução de 3 defeitos em 8 horas corridas cada um após registro	Glosa de 8% de cada demanda, totalizando 24% da fatura mensal, por tempo de solução dos defeitos 4h acima do nível de serviço mínimo em cada demanda $(4*2) + (4*2) + (4*2) = 24\%$
	Caso 4: Solução de um defeito em 25 horas corridas após registro	Glosa de 42% do valor da fatura mensal por tempo de solução do defeito 21h acima do nível de serviço mínimo de 4h corridas $(21*2) = 42\%$
	Para defeitos sem paralisação do serviço, em até 24 (vinte e quatro) horas corridas após a identificação ou registro do defeito	Desconto de 0,5% do valor referente ao Item I por hora ou fração, por defeito, por hora ou fração de atraso, até o limite de 20%
	Caso 1: Solução de defeito em 8 horas corridas após registro	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 2: Solução de defeito em 24 horas corridas após registro	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 3: Solução de 2 defeitos em 16 horas corridas cada um após registro	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo, pois cada correção foi realizada em menos de 24 horas corridas)
	Caso 4: Solução de defeito em 48 horas corridas após registro	Glosa de 12% do valor da fatura mensal por tempo de solução do defeito 24 horas acima do nível de serviço mínimo $(0,5* 24 = 12\%)$
Item 2		
Prazo para aceitação da OS	5 dias úteis a partir da abertura da OS	Desconto de 1% do valor referente ao item, por dia

		útil de atraso, até o limite de 20%
	Caso 1: Aceitação de uma OS referente ao Item 2 do Termo de Referência 10 dias úteis após abertura da demanda na Ordem de Serviço	Glosa de 5% do valor da Ordem de Serviço
	Caso 2: Aceitação de uma OS referentes aos Item 2 do Termo de Referência, em 30 dias úteis após abertura de demanda na Ordem de Serviço	Glosa de 20% do valor da Ordem de Serviço, limitado ao valor máximo aplicável.
	Caso 3: Aceitação de uma OS referente ao Item 2 do Termo de Referência 5 dias úteis após abertura da demanda na Ordem de Serviço	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 4: Aceitação de uma OS referente ao Item 2 do Termo de Referência 5 dias úteis após abertura da demanda na Ordem de Serviço	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
Prazo para entrega dos produtos referente a automação de serviços	Conforme previsto na tabela de temporalidade	Desconto de 2% do valor referente ao item, por dia útil de atraso, até o limite de 60%
	Caso 1: Entrega de uma OS de automação de serviços, com complexidade de 7 pontos, em 15 dias úteis	Glosa de 10% do valor referente ao item na Ordem de Serviço, por atraso de 5 dias úteis além do nível mínimo de serviço
	Caso 2: Ajustes e correções em uma OS de 5 pontos de complexidade em 30 dias úteis	Glosa de 54% do valor referente ao item na Ordem de Serviço, por atraso de 27 dias úteis além do nível mínimo de serviço
	Caso 3: Entrega de uma OS de automação de serviços, com complexidade de 7 pontos, em 5 dias úteis	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 4: Entrega de uma OS de automação de serviços, com complexidade de 7 pontos, em 5 dias úteis	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
Item 3		
Prazo para aceitação da OS	5 dias úteis a partir da abertura da OS	Desconto de 1% do valor referente ao item, por dia útil de atraso, até o limite de 20%
	Caso 1: Aceitação de uma OS, referente ao Item 3, em 10 dias úteis após abertura da demanda na Ordem de Serviço	Glosa de 5% do valor da Ordem de Serviço
	Caso 2: Aceitação de uma OS, referente ao Item 3, em 30 dias úteis após abertura de demanda na Ordem de Serviço	Glosa de 20% do valor da Ordem de Serviço, limitado ao valor máximo aplicável.

	Caso 3: Aceitação de uma OS, referente ao Item 3, em 4 dias úteis após abertura da demanda na Ordem de Serviço	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 4: Aceitação de uma OS, referente ao Item 3, em 5 dias úteis após abertura da demanda na Ordem de Serviço	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
Prazo para conclusão das interfaces de integração	Conforme previsto na tabela de temporalidade	Desconto de 2% do valor referente ao item, por dia útil de atraso, até o limite de 60%
	Caso 1: Entrega inicial de integração de base ou sistema com 8 interfaces de integração em 15 dias úteis	Glosa de 10% do valor referente ao item na Ordem de Serviço, por atraso de 5 dias úteis além do nível mínimo de serviço
	Caso 2: Correção de integração de base ou sistema com 4 interfaces de integração em 30 dias úteis	Glosa de 54% do valor referente ao item na Ordem de Serviço, por atraso de 27 dias úteis além do nível mínimo de serviço
	Caso 3: Correção de integração de base ou sistema com 4 interfaces de integração em 2 dias úteis	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 4: Correção de integração de base ou sistema com 4 interfaces de integração em 3 dias úteis	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
Item 4		
Início de turma	Em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da abertura da Ordem de Serviço	Desconto de 2% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 60%
	Caso 1: Início da turma em 20 dias corridos após abertura de OS	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 2: Início da turma em 40 dias corridos após abertura de OS	Glosa de 20% do valor referente ao treinamento na OS, por atraso de 10 dias corridos além do nível de serviço mínimo
	Caso 3: Início da turma em 60 dias corridos após a abertura da OS	Glosa de 60% do valor referente ao treinamento na OS, por atraso de 30 dias corridos além do nível de serviço mínimo
	Caso 4: Início da turma em 70 dias corridos após a abertura da OS	Glosa de 60% do valor referente ao treinamento na OS, por atraso de 40 dias corridos além do nível de serviço mínimo, limitado ao valor máximo aplicável
Apresentação do programa do treinamento para aprovação	Em, no mínimo, 10 (dez) dias corridos antes do início do treinamento	Desconto de 2% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 20%
	Caso 1: Apresentação do programa em 11 dias corridos antes do início do treinamento	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)

	Caso 2: Apresentação do programa em 10 dias corridos antes do início do treinamento	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 3: Apresentação do programa em 8 dias corridos antes do início do treinamento	Glosa de 4% do valor referente ao treinamento na OS, por atraso de 2 dias corridos além do nível de serviço mínimo
	Caso 4: Apresentação do programa em 2 dias corridos antes do início do treinamento	Glosa de 16% do valor referente ao treinamento na OS, por atraso de 8 dias corridos além do nível de serviço mínimo
Realização de reunião técnica preparatória	Em, no mínimo, 5 (cinco) dias corridos antes do início do treinamento	Desconto de 1% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 5%
	Caso 1: Realização de reunião preparatória em 11 dias corridos antes do início do treinamento	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 2: Realização de reunião preparatória em 5 dias corridos antes do início do treinamento	Não há glosa (valor dentro do nível de serviço mínimo)
	Caso 3: Realização de reunião preparatória em 4 dias corridos antes do início do treinamento	Glosa de 1% do valor referente ao treinamento na OS, por atraso de 1 dia corrido além do nível de serviço mínimo
	Caso 4: Realização de reunião preparatória em 2 dias corridos antes do início do treinamento	Glosa de 3% do valor referente ao treinamento na OS, por atraso de 1 dia corrido além do nível de serviço mínimo
Somatório		
	Caso 1	- Não há glosa aplicável à fatura mensal referente ao Item 1 - Glosa de 15% na Ordem de Serviço referente ao Item 2 - Glosa de 15% da Ordem de Serviço referente ao Item 3 - Não há glosa referente ao Item 4
	Caso 2	- Glosa de 43,2% da fatura mensal referente ao Item 1 - Glosa de 74% na Ordem de Serviço referente ao Item 2 - Glosa de 74% na Ordem de Serviço referente ao Item 3 - Glosa de 20% na Ordem de Serviço referente ao Item 4
	Caso 3	- Glosa de 168,4% da fatura mensal referente ao Item 1, limitado a 100% - Não há glosa referente ao Item 2 - Não há glosa referente ao Item 3 - Glosa de 65% na Ordem de Serviço referente ao Item 4
	Caso 4	- Glosa de 226% do valor da fatura mensal, limitado a 100% - Não há glosa referente ao Item 2

		- Não há glosa referente ao Item 3 - Glosa de 79% na Ordem de Serviço referente ao Item 4
--	--	---

ANEXO II – REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

1. REQUISITOS FUNCIONAIS

Os requisitos funcionais foram organizados de acordo com três interfaces, uma para cada grupo de usuários:

- **Interface Sociedade:** uma interface voltada à sociedade: porta de entrada do relacionamento do cidadão com a Administração Pública Federal, permitindo funções como agendamento de serviços, notificações automáticas, preenchimento de formulários relacionados ao serviço, acompanhamento do status da solicitação, pesquisa de assuntos relacionados, avaliação da qualidade dos serviços, interação “on-line” com os atendentes, dentre outras;
- **Interface de Atendimento:** uma interface voltada ao atendente, permitindo a agilidade na prestação dos serviços, com funções de verificação da consistência das informações transitadas e respectivos ajustes, geração de declarações e certidões, gestão do atendimento e resposta aos apontamentos do cidadão, fluxo de trabalho automático, dentre outras;
- **Interface de Configuração:** uma interface voltada à configuração do serviço, de uso interno, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, a gestão dos serviços, a modelagem dos processos que sustentam a prestação dos serviços e a gestão de usuários, dentre outras.

Além disso, os requisitos funcionais foram agrupados em Classes de Requisitos, sendo elas:

- **Gestão do Atendimento:** funcionalidades associadas à solicitação e ao acompanhamento do progresso de demandas por parte da sociedade;
- **Gerador de Formulários:** funcionalidades relacionadas à configuração e ao uso de formulários de dados;
- **Agendamento:** funcionalidades relacionadas ao agendamento de serviços com necessidade de presença física do cidadão;
- **Notificação:** funcionalidades relacionadas aos mecanismos de notificações de serviços ao cidadão;
- **Avaliação de Serviço:** funcionalidades relacionadas à avaliação de reação do cidadão em relação ao serviço consumido.

Finalmente, as tabelas a seguir apresentam os requisitos de cada Classe de Requisitos para cada um dos Grupos de Usuários:

GESTÃO DO ATENDIMENTO			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Fases do Serviço	S1. Permite acompanhar as fases previstas do serviço requisitado e as respectivas estimativas de prazos.	A1. Acompanha os serviços requisitados com o detalhamento de todas as informações referentes ao atendimento.	C1. Define as fases do serviço que serão apresentadas ao cidadão. C2. Acompanha a conformidade dos atendimentos realizados.

	<p>S2. Apresenta os prazos previstos para o atendimento, que serão baseados no prazo legal da fase e/ou média histórica de atendimento.</p> <p>S3. Todas as fases e os respectivos prazos deverão ser exibidos graficamente em uma linha do tempo "timeline" com a duração da fase atual.</p>		<p>C3. Configura fluxo de fases, estabelece prazos e define metodologia de atendimento (especificação da equipe de atendimento, envolvimento de outras equipes, balanceamento dos recursos humanos).</p> <p>C4. Prover facilidade na elaboração e emissão de relatórios gerenciais dos atendimentos com recursos de análise e gestão de dados de negócio.</p>
Fluxo de trabalho do Serviço	<p>S4. Atualiza o andamento das fases de atendimento conforme andamento das etapas do fluxo de trabalho interno.</p>	<p>A2. Possibilita o atendimento do serviço de acordo com o fluxo de trabalho automatizado.</p> <p>A3. Permite o atendente distribuir a demanda para outro atendente da mesma equipe.</p> <p>A4. Visualiza no atendimento a correlação entre etapas do fluxo de trabalho (sociedade) e as fases fluxo de atendimento (governo)</p>	<p>C5. Permite a inserção do fluxo de trabalho interno do serviço público em notação BPMN ou similar com auxílio de modelador gráfico, de forma amigável ao usuário. Facilidade de desenho por meio de interface gráfica, sem necessidade de programação.</p> <p>C6. Permite a associar o fluxo de trabalho de atendimento interno com as fases de atendimento ao cidadão (conforme conceito demonstrado no parágrafo 6.2.7).</p> <p>C7. Implementa as regras de negócio do atendimento dos serviços.</p> <p>C8. Automatiza o fluxo de trabalho projetado.</p>
Chat	<p>S5. Permite ao cidadão interagir com os atendentes por meio de chat "on-line"</p> <p>S6. Permite ao cidadão visualizar todo o histórico de comunicação na</p>	<p>A5. Permite ao atendente interagir com os cidadãos por meio de chat "on-line".</p> <p>A6. Permite ao atendente envolver outros atendentes na demanda, inclusive para interação "on-line" com o cidadão.</p>	<p>C9. Permite configurar o uso e permissões para o chat "on-line" por serviço e/ou equipe de atendimento.</p>

	linha do tempo do atendimento.		
Histórico das Requisições	S7. Lista de todos os serviços anteriormente solicitados. S8. Detalhamento das informações relativas aos atendimentos.	A7. Pesquisa os serviços anteriormente requisitados para a equipe de atendimento. A8. Detalhamento das informações relativas aos atendimentos da equipe.	N/A.
Resolução de pendências	S9. Apresenta graficamente alertas por fase (cores, marcações etc.) contendo um descritivo da pendência e orientação do ajuste necessário. S10. Possibilidade de receber informações sobre a necessidade de ajuste de pendência por e-mail e/ou SMS.	A9. Recebe alerta do ajuste de pendência realizado pelo cidadão.	N/A.
Organização do atendimento	S11. Obtém número de protocolo único para cada atendimento. S12. Lista todos os atendimentos em andamento.	A10. Organiza e prioriza os atendimentos das requisições conforme critérios, tais como, agrupamento por etapas, prazos vincendos e pendências de análise exibidas de forma estruturada e que possibilite a aplicação de filtros de pesquisa. A11. Analisa as requisições com o auxílio de "checklist" com o objetivo de obter conformidade do trabalho. A12. Emite alertas sobre término de prazos do fluxo de trabalho interno para o grupo de atendentes.	C10. Acompanhamento do desempenho da execução dos serviços públicos com a identificação de eventuais desvios e gargalos. C11. Relatórios gerenciais das filas de atendimentos, "backlog" de demandas abertas, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por atendente. C12. Configura calendário útil de trabalho com períodos de feriados, inclusive feriados locais, cujas datas deverão ser desconsideradas

		A13. Permite ao atendente distribuir uma demanda ou um conjunto de demandas para outro atendente.	para efeito de cálculo de prazos do fluxo.
Integração com base de dados e sistemas externos	N/A	A14. Possibilidade de consultar informações de bases de dados externas para fins de análise da requisição.	C13. Configura interfaces de integração para consulta de informações de sistemas legados dos órgãos e base de dados externas.
Base de conhecimento	N/A.	A15. Interface de consulta a base compartilhada de conhecimento para atendimento dos serviços solicitados pela sociedade. A16. Busca indexada para auxílio na análise e solução dos atendimentos, pontuação e classificação do conhecimento, com vistas a reduzir a curva de aprendizado dos atendentes.	C14. Mantém informações da base de conhecimento.
Publicação de serviços (gestão de mudanças)	N/A	N/A	C15. Ambiente de gestão de mudanças dos serviços configurados com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas às fases/etapas do fluxos de atendimentos dos serviços públicos. C16. Permitir o acesso ao detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto a autorização de mudança. C17. Permitir o retorno da configuração de um serviço para uma situação anterior, contendo o devido controle de versões. C18. Ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços públicos em ambientes de testes e produção com vistas a publicação do serviço.

Gestão de usuários (disponível somente para o Órgão Contratante, ou para quem este delegar)	N/A	N/A	<p>C19. Ativa e desativa Usuários Governo provisionados pela Contratada.</p> <p>C20. Associa ou realoca o Usuário Governo a determinado serviço público automatizado.</p> <p>C21. Define e redefine o perfil do Usuário Governo (atendente ou configurador).</p> <p>C22. Edita informações gerais referentes a Usuários Governo.</p>
---	-----	-----	--

GERADOR DE FORMULÁRIOS			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Construção de formulários	<p>S13. Realiza a requisição do serviço público por meio de fase de preenchimento de formulário.</p> <p>S14. Opção de download e upload de arquivos anexos.</p>	<p>A17. Visualiza todas as informações contidas nos formulários preenchidas durante a requisição dos serviços públicos.</p> <p>A18. Campos customizados para preenchimento de informações referente a análise da requisição, sem que estas informações fiquem visíveis para a sociedade.</p>	<p>C23. Configura formulários personalizados associados ao fluxo de atendimento contendo campos de dados, separadores, regras de validação, “checklist” de pendências, informações de ajuda, download/upload de arquivos.</p> <p>C24. Desenvolvimento de formulários por meio de interface gráfica amigável, sem necessidade de programação.</p> <p>C25. Define formulários com apresentação dinâmica de campos, na medida em que itens do mesmo formulário são selecionados, sem necessidade de programação.</p> <p>C26. Define máscaras de entrada de dados para campos específicos.</p> <p>C27. Permite a integração de campos do formulário com consulta a informações de sistemas ou bases de dados externas.</p>

			<p>C28. Define modelos padronizados de formulários com base nas necessidades mais comuns dos órgãos. Organiza os modelos de formulário de forma a serem utilizados na configuração de outros serviços (reuso).</p> <p>C29. Define relação de hierarquia entre campos de dados do tipo 1-N (pai /filhos).</p>
Regras de validação das informações	<p>S15. Validação dos dados preenchidos no formulário conforme regras definidas.</p> <p>S16. Campos do formulário contendo texto de ajuda na forma de “hints” conforme regras de validação das informações.</p>	N/A.	C30. Define regras de validação dos dados do formulário sem necessidade de programação.

AGENDAMENTO			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Agendamento de atendimento presencial	<p>S17. Agenda evento de atendimento presencial do serviço público contendo data, hora e local de comparecimento conforme disponibilidade da agenda do órgão.</p> <p>S18. Recebe notificação sobre a necessidade de marcação de agendamento presencial do serviço público.</p> <p>S19. Recebe notificação com lembrete de comparecimento ao atendimento confirmado.</p>	A19. Acompanha de forma consolidada a agenda das equipes de atendimento com as informações referentes aos eventos de agendamento.	N/A.

Gestão de agendamentos	<p>S20. Opção de consulta do histórico dos agendamentos realizados pelo prestador do serviço.</p> <p>S21. Consulta agendamentos vigentes.</p>	<p>A20. Gerencia a agenda do órgão conforme característica do atendimento, considerando para isso os dias, horários, localidades e equipes disponíveis.</p>	<p>C31. Configura as regras de negócio da fase de agendamento conforme necessidade do serviço público.</p> <p>C32. Define dias, horários e localidades conforme característica do atendimento presencial do órgão.</p> <p>C33. O sistema deve gerar os horários disponíveis para agendamento conforme configurações realizadas.</p> <p>C34. Define calendários personalizados para qualquer processo operacional existente.</p>
------------------------	---	---	---

NOTIFICAÇÃO			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Envio de notificação	<p>S22. Recebe notificações acerca das fases relacionadas ao atendimento do serviço público.</p> <p>S23. Comunica-se com a equipe de atendimento do órgão prestador do serviço por mensagens.</p>	<p>A21. Organiza os eventos de comunicação conforme canais de atendimento.</p> <p>A22. Comunica-se com o requisitante do serviço público.</p>	<p>C35. Configura as regras de negócio referente aos eventos de notificação considerando as fases e características das etapas de atendimento do serviço público.</p>
Histórico de informações	<p>S24. Opção de consulta do histórico das notificações trocadas entre o requisitante do serviço e a equipe de atendimento do órgão prestador do serviço.</p>	<p>A23. Lista histórico das notificações trocadas entre a equipe de atendimento do órgão prestador do serviço e os requisitantes.</p>	<p>C36. Lista relatório gerencial com informações consolidadas das notificações.</p>

AVALIAÇÃO DE SERVIÇO			
CLASSE	INTERFACE SOCIEDADE	INTERFACE DE ATENDIMENTO	INTERFACE DE CONFIGURAÇÃO
Avaliação da satisfação do serviço	<p>S25. Ao final do atendimento recebe automaticamente notificação sobre opção de avaliação do serviço.</p>	N/A.	<p>C37. Define fase/etapa de avaliação do serviço público.</p>

	<p>S26. A qualquer tempo preenche formulário de pesquisa de satisfação com critérios objetivos e respostas dispostas graficamente em ícones que representam o nível do atendimento (por exemplo, ótimo, bom, regular e ruim).</p> <p>S27. Consulta histórico das avaliações realizadas.</p> <p>S28. Consulta ranking de avaliação dos serviços e média das avaliações realizadas pela sociedade.</p>		<p>C38. Configura os critérios de avaliação do serviço público.</p> <p>C39. Consulta o histórico das avaliações realizadas de forma detalhada e por meio de relatórios gerenciais de acompanhamento.</p>
Reclamação/Elogio do atendimento	<p>S29. A qualquer tempo preenche formulário de reclamação/elogio sobre o serviço, considerando não conformidade no atendimento (prazo/qualidade do resultado).</p>	N/A.	<p>C40. Configura formulário de reclamação/elogio.</p> <p>C41. Consulta o histórico das reclamações/elogios realizados e extrai relatórios gerenciais de acompanhamento.</p>

2. REQUISITOS TÉCNICOS

2.1. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a Contratada deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos pertinentes aos Padrões Brasil e-GOV:

- atender aos requisitos e recomendações de padronização descritas em Boas Práticas para Acessibilidade Digital na Contratação de Desenvolvimento WEB;
- atender às recomendações de padronização descritas na última versão do guia e-ARQ - Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos;
- integração com outros sistemas e interoperação entre sistemas, mesmo que externos aos órgãos e entidades envolvidos, realizada, sempre que tecnicamente viável, por intermédio de WebService, seguindo os padrões estabelecidos pela última versão do guia e-Ping – Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico, conforme a; Portaria SLTI/MP nº 92, de 24 de dezembro de 2014;

- aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando houver necessidade de utilização de certificação digital;
- observar as disposições da Lei 12065 de 23/04/2014 – Marco Civil da Internet;
- aderência a um certificado digital válido pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Internet Explorer e Safari e sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Linux, Android e iOS;
- prover mecanismos de identificação por geolocalização, por meio de chamadas a API do Google Maps ou equivalente para incorporar mapas, compartilhar locais e marcadores de lugares (etiquetas de local) para os órgãos públicos.

2.2. Requisitos de Usabilidade

Possuir interface visual simples, intuitiva, totalmente WEB e responsiva, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de “hints” nos principais campos das telas e/ou help on-line, e os demais requisitos de acessibilidade, no que couber, previstos no e-Mag (<http://emag.governoeletronico.gov.br/>), assim como compatibilidade com dispositivos móveis.

A solução tecnológica deverá prover ao usuário acesso a diversos sistemas de informações e bases de dados com interface de padrão visual único, parecendo ser uma solução única aos olhos do usuário.

Aderência ao Padrão IDG (Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal) (www.secom.gov.br), assim como à atual identidade visual do Portal de Serviços (www.servicos.gov.br) com interface de acesso em idioma português padrão Brasil.

A solução tecnológica deverá estar de acordo com as recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) do W3C e do eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico).

Possuir interface de atendimento e configuração de fácil entendimento para criação de processos, rotinas operacionais, com acesso a todas as funcionalidades e recursos de gerenciamento dos serviços públicos previstos, sem a necessidade de geração de código-fonte de programação de computador, ou seja, para a utilização direta destas funcionalidades e recursos pelo usuário final.

2.3. Requisitos de Segurança

Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pelo Contratante, incluindo as Políticas e Diretrizes de Governo, Normativos associados ou específicos de Tecnologia da Informação, Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação STI/MP 2016-2019, Política de Segurança da Informação e Comunicações e Normas Complementares do GSI/PR e acordos de nível de serviço (SLA).

Deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não-repúdio e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob custódia e gerenciamento do prestador de serviços.

Deverão ser disponibilizados mecanismos para auditoria, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboard para os gestores. A ferramenta deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados. Deve ser possível, ainda, a triagem de eventos relacionados à segurança que garantam um gerenciamento de incidentes completo, ágil e conforme SLA contratado.

Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação do Contratante.

Executar os serviços em conformidade com a legislação aplicável, em especial as certificações sobre segurança da informação solicitadas para Qualificação Técnica, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.

Conformidade com a Norma Complementar nº 14/IN01 do Departamento de Segurança da Informação e Comunicações do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República - NC 14/IN01/DSIC/GSIPR: a solução deverá ser mantida em território nacional para garantir a residência de dados, que inclui dados e informações do contratante, replicação e cópias de segurança (backup) da base de dados, também evitando impactos com alta latência no acesso. Quando houver a custódia de conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviços, deverão ser observadas as seguintes diretivas:

- garantia de Foro brasileiro;
- garantia de aplicabilidade da legislação brasileira (NC 14/IN01/DSIC/GSIPR de 30 de janeiro de 2012);
- garantia da territorialidade única na prestação do serviço, em vez de um ambiente tecnológico multinacional (NC 14/IN01/DSIC/GSIPR de 30 de janeiro de 2012);
- garantia de licenciamento compatível com as necessidades da Administração Pública;
- garantia que, em qualquer hipótese, a Administração Pública Federal tem a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços (NC 14/IN01/DSIC/GSIPR de 30 de janeiro de 2012);
- integração de criptografia de Estado no ambiente tecnológico, serviços ou dados a qualquer tempo, no interesse da Administração Pública;
- vedado o não uso corporativo dos conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviço, bem como a redundância não autorizada;
- uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados.

Realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação, conforme dispõe a Norma Complementar 04/IN01/DSIC/GSI/PR, de 15 de fevereiro de 2013. A análise deve ter periodicidade no mínimo mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia utilizada, riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.

Possuir Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção. Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.

Sistema de hardware e dados para missão crítica com política de “Disaster Recovery”, balanceamento, conectividade e backup/restore durante toda a vigência do contrato com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 2 horas.

A contratada deverá utilizar mecanismos de monitoramento de versões das bibliotecas utilizadas para o desenvolvimento dos serviços. Com a detecção da mudança de versão a contratada deverá atualizar as bibliotecas. Mecanismos como Continuous Updating podem ser utilizados para monitorarem as bibliotecas de terceiros necessárias e realizarem um auto-upgrade para as versões menores e patches daquelas bibliotecas que sigam o Semver.

O modelo de segurança das interfaces do provedor deve ser desenvolvido com base em padrões de mercado, conforme Guia de Codificação Segura da OWASP (OWASP Secure Coding Guidelines), incluindo mecanismos de autenticação forte de usuários e controle de acesso para restringir o acesso aos dados do cliente.

A infraestrutura do provedor deve, ainda, implementar controles para isolamento e segurança de sistema operacional, utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado, bem como implementar política de atualização de versão de software e aplicação de correções.

A Contratada deverá garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos documentos e informações que, em função do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por eventuais perdas e/ou danos causados ao Contratante e a terceiros.

2.4. Requisitos de Interoperabilidade

A solução tecnológica deverá integrar com solução de autenticação fornecida pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, através do padrão OAuth2, o qual implementa em parte a especificação OpenId Connect e o JWT; ou do padrão SAML 2.0.

A solução tecnológica deverá oferecer autenticação por padrões Single sign-on (SSO), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) e Active Directory (AD).

A solução tecnológica deverá possuir integração através de protocolos comerciais mais utilizados atualmente para integração, como SOAP, REST, JSON, HTTP, HTTPS, SFTP, FTP, entre outros, observando os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING).

A solução deverá oferecer mecanismo de exportação de serviços digitais em formato aberto obrigatoriamente em conformidade com a e-PING. Em particular, deve permitir a geração em formato XML da estrutura de formulários e da estrutura de fluxos de etapas e fases de todos os serviços públicos automatizados.

A solução tecnológica deverá interagir com SIAPE/SIGEPE para que o sistema inative usuários que tenham sido desligados ou afastados da Administração pública.

A solução tecnológica deverá possuir suporte a integração com a Plataforma de Interoperabilidade conforme especificação técnica do Anexo VIII.

A solução tecnológica deverá ler, via Plataforma de Interoperabilidade, informações referentes aos serviços públicos requisitados em outros sistemas de informação da APF e exibi-las nas mesmas telas em que as demandas abertas na solução tecnológica são apresentadas. Como exemplo de dados a serem recuperados, citam-se fases, etapas, prazos, notificações e avaliações sobre serviços públicos. O prazo para disponibilização deste requisito será objeto de planejamento após a contratação.

2.5. Requisitos de Desempenho

Disponibilidade dos serviços em conformidade com a certificação TIA 942 TIER II (datacenter uptime 99,741%).

Desempenho medido por Tempo Médio de Resposta correspondente ao mínimo de 0,5 (zero vírgula cinco) segundos.

A Contratada deverá oferecer um painel de medições de desempenho, por meio de uma interface web, contemplando pelo menos as seguintes medidas obrigatórias e atualizadas diariamente:

- Tempo Médio de Resposta;
- Tempo de Resposta;
- Disponibilidade do software.

A solução deve prover recursos que possibilitem seu funcionamento em ambientes de balanceamento de cargas e alta disponibilidade, com ambiente em nuvem em única instância.

Acesso a relatórios de estatística com informações sobre desempenho do funcionamento, acessos, auditoria de registros, ou logs, de desempenho e possuir acesso a estatísticas de qualidade de serviço conforme SLA contratado.

Monitoração de software e infraestrutura através de ferramenta de coleta de dados e mitigação de problemas de acesso com gerência proativa de desempenho e utilização. Consulta sobre performance de acesso e escalabilidade dos recursos computacionais provisionados. Sem custo adicional por aumento do número de transações.

Os recursos de infraestrutura da Contratada devem ser elasticamente provisionados e liberados, de maneira automática, adaptando-se à demanda.

2.6. Requisitos de Autenticação/Autorização

A solução deve fornecer gerenciamento de direitos e permissões para usuários do sistema, incluindo, se necessário para tanto, gerenciamento de usuários, grupos de usuários e perfis de usuários e associação entre esses.

2.7. Integração com Portal de Serviços (www.servicos.gov.br)

O serviço que for automatizado por meio da ferramenta deverá estar cadastrado no Portal de Serviços.

A ferramenta deverá consumir as informações contidas no Portal de Serviços por meio de tecnologias interoperáveis fornecidas pelo MPDG.

A ferramenta deve identificar inclusão, alteração ou remoção de serviços no Portal de Serviços, de modo a evitar replicação das informações entre as duas soluções.

A ferramenta deve integrar com a Plataforma de Autenticação fornecida pelo MPDG, atendendo aos níveis de segurança definido pelos órgãos, em consonância com a legislação vigente (ITI, ICP-Brasil, normas complementares do GSI/PR etc.), observando incondicionalmente aos padrões de interoperabilidade do Governo Federal (e-ping e padrões tecnológicos abertos).

A ferramenta deverá suportar tecnologia interoperável que possibilite o consumo de suas informações pelo Portal de Serviços.

A ferramenta deve possibilitar que outra interface possa enviar / receber informações de pesquisa de protocolo para que o cidadão possa fazer o acompanhamento de sua solicitação.

A ferramenta deverá integrar com o módulo de avaliação de serviços pelo cidadão do Portal de Serviços.

ANEXO III – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

As propostas de preços dos licitantes deverão ser formuladas com base na seguinte planilha:

Item I

A (*) Quantidade estimada de serviços públicos objeto de automação	B (*) Quantidade média de Usuários Governo por serviço público	C Quantidade total de Usuários Governo C = A x B	D Valor mensal por Usuário Governo ativo (R\$)	E (**) Valor Total do Item I (R\$) E = C x D x 18
300	31	9.300		

Item II

A (*) Quantidade estimada de serviços públicos objeto de automação	B (*) Quantidade média de USTA por serviço público	C Quantidade total de USTA C = A x B	D Valor por USTA (R\$)	E Valor Total do Item II (R\$) E = C x D
300	350	105.000		

Item III

A (*) Quantidade estimada de APIs de Integração a serem implementadas	B (*) Quantidade média de USTI por API de Integração	C Quantidade total de USTI C = A x B	D Valor por USTI (R\$)	E Valor Total do Item III (R\$) E = C x D
300	70	21.000		

Item IV

A (*) Quantidade estimada de turmas objeto de treinamento	B (*) Quantidade média de Horas Aula por turma	C Quantidade total de Horas Aula C = A x B	D Valor por Hora Aula (R\$)	E Valor Total do Item IV (R\$) E = C x D
468	10,65	4.986		

Total

A Valor Total do Item I	B Valor Total do Item II	C Valor Total do Item III	D Valor Total do Item IV	E Valor Total da Proposta E = A + B + C + D

OBSERVAÇÕES:

(*) Os quantitativos indicados nas colunas “A” e “B” das tabelas referentes aos Itens I, II, III e IV são **meramente orientativos**, informados apenas para auxiliar na elaboração das propostas de preços. O que será registrado na Ata de Registro de Preços e, portanto, será objeto de eventual contratação serão somente os quantitativos indicados na coluna “C” e os valores constantes da coluna “D” das tabelas em questão.

(**) A ativação dos Usuários Governo será gradual ao longo dos 36 meses de duração dos contratos, na medida em que os serviços públicos forem sendo automatizados. Considerando que o crescimento será linear, cada Usuário Governo estará ativo em média por 18 meses. Portanto, o valor total a ser informado na coluna “E” da tabela referente ao Item I considerará este dado.

ANEXO IV – GLOSSÁRIO

Para fins deste Termo de Referência, consideram-se as seguintes definições:

Área de Negócio do Órgão Setorial: área responsável pela prestação do serviço público que será automatizado.

Área de Tecnologia da Informação (TI) do Órgão Setorial: área responsável pelos sistemas e bases de dados existentes no órgão setorial que se integrarão à Plataforma de Interoperabilidade para a automação do serviço público.

Automação de Serviços Públicos: conjunto de tarefas envolvidas na modelagem, parametrização e disponibilização eletrônica de determinado serviço público para a sociedade. O serviço público automatizado é prestado por meio de uma infraestrutura tecnológica, em que tanto a interação entre o prestador e o cliente do serviço quanto o fluxo de atendimento são informatizados.

Contratante: responsável pela abertura e fechamento de Ordens de Serviço, recebimento ou rejeição definitiva de produtos, emissão de empenhos e pagamentos.

Decisores: todo aquele que, no decorrer do processo referente à prestação do serviço público, toma decisão relacionada à continuidade ou não do processo, em determinada etapa.

Etapas: subdivisões de um processo que geram resultados intermediários relevantes para o produto ou serviço final a ser entregue.

Fases de Atendimento: subdivisões do Fluxo de Atendimento. São as fases da prestação do serviço que a sociedade enxerga, pelos quais é possível ver o andamento da solicitação.

Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa do Contratante, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

Fiscal Requisitante do Contrato: servidor representante da Área Requisitante da Solução Tecnológica, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução.

Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação do Contratante, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

Fluxo de Atendimento: fluxo referente à prestação do serviço público que é apresentado ao demandante do serviço (sociedade). Há uma correspondência entre o Fluxo de Atendimento e o processo referente ao serviço público que ocorre internamente na Administração.

Formato Aberto: formato de arquivo não proprietário, cuja especificação esteja documentada publicamente e seja de livre conhecimento e implementação, livre de patentes ou qualquer outra restrição legal quanto à sua utilização, em consonância com a definição do art. 2º, IV, do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.

Formulários: telas para entrada de informações e arquivos, compostas por um conjunto de campos com regras de validação, que são preenchidos pelos usuários do serviço público, independentemente do número de campos, separadores e regras.

Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado pelo Contratante para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.

Interfaces de integração: comunicações realizadas com sistemas de informação existentes, com os quais o processo automatizado deverá se integrar.

Órgão Setorial: órgão titular de serviços públicos objeto de automação, responsável pelo recebimento provisório de produtos e pelo procedimento de aceitação, recomendando ao contratante o recebimento ou a rejeição definitiva de produtos.

Processo: agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados (*Association of Business Process Management Professionals*. Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio - Corpo Comum de Conhecimento - 1ª edição - 2013, p. 35). No contexto deste Termo de Referência, os processos descrevem os serviços públicos objeto de automação.

Responsividade: capacidade de responder rapidamente e do modo mais adequado à situação em questão. No contexto de desenho de interfaces de sistemas para a web, o design responsivo é uma técnica de estruturação de código que proporciona à solução tecnológica, adaptar-se automaticamente ao browser do usuário, quais sejam os dispositivos, smartphones, tablets e/ou desktop.

Software como Serviço, do inglês, *Software as a Service (SaaS)*: são as aplicações do fornecedor executadas em uma infraestrutura de nuvem, oferecidos ao consumidor como um serviço. As aplicações podem ser acessadas por vários dispositivos, por meio da Internet, tais como um navegador web ou um software cliente. O consumidor não gerencia nem controla a infraestrutura da nuvem associada ao serviço, incluindo rede, servidores, sistemas operacionais, armazenamento, ou mesmo recursos individuais da aplicação. Para este último, há a exceção de configurações de aplicação específicas a determinado usuário.

Tempo de Resposta: intervalo de tempo gasto entre o instante em que a requisição chega ao sistema e o instante em que o sistema apresenta a resposta a esta requisição.

Tempo Médio de Resposta: medida que reflete a média dos tempos de resposta das requisições feitas ao sistema no período de 01 (um) mês, considerando infraestrutura própria.

Unidades: subdivisões administrativas de um órgão ou entidade, em nível de pelo menos departamento/diretoria (DAS 5 ou equivalente), no contexto deste Termo de Referência.

Unidades de Serviço Técnico de Automação (USTA): medida que procura traduzir o grau de esforço demandado na execução das tarefas necessárias à automação de determinado serviço público com o uso da solução tecnológica

Unidades de Serviço Técnico de Integração (USTI): medida que procura traduzir o grau de esforço demandado na execução das tarefas necessárias à integração de determinado sistema ou base de dados à solução tecnológica.

Usuário Ativo: usuário da solução tecnológica que está habilitado e que pode fazer uso das funcionalidades da ferramenta, conforme perfil de acesso, a qualquer tempo.

Usuários Governo: usuários da solução tecnológica que acessam as funcionalidades da interface de atendimento e da interface de configuração da ferramenta. Pertencerão a este grupo os servidores públicos que atuam nos órgãos e entidades responsáveis pelos serviços públicos que serão automatizados.

Usuários Sociedade: usuários da solução tecnológica que acessam as funcionalidades da interface da sociedade da ferramenta. Pertencerão a este grupo as pessoas físicas e jurídicas consumidoras dos serviços públicos que serão automatizados.

ANEXO V – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO Nº _____

Contrato nº _____

Pregão Eletrônico nº _____

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1. Disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos, no modelo de Software como Serviço (SaaS), bem como adequação e automação dos serviços propriamente ditos, com o uso da solução tecnológica disponibilizada, incluindo suporte técnico e treinamento.

2. ITENS CONTRATADOS

2.1. A lista abaixo identifica os itens a serem realizados, referentes a esta Ordem de Serviço, a quantidade de Usuários Governo, USTA, USTI ou Horas-Aula, conforme o caso, e a data limite prevista para entrega dos produtos.

Item I

Órgão ou Entidade	Serviço Público automatizado	Quantidade de Usuários Governo do Serviço Público	Data de entrada em operação
Total de Usuários Governo			-

Item II

Órgão ou Entidade	Serviço Público a ser automatizado	Pontuação dos Fatores	Quantidade de USTA	Data para disponibilização do Serviço Público automatizado	Data de entrega dos produtos
Total de USTA				-	-

Item III

Órgão ou Entidade	API de Integração a ser implementada	Pontuação das Interfaces de Integração/ Operações	Quantidade de USTI	Data para conclusão da integração	Data de entrega dos produtos
Total de USTI				-	-

Item IV

Órgão ou Entidade	Turma de treinamento	Quantidade de Horas Aula da turma	Data de início da turma	Data de entrega do produto
Total de Horas Aula			-	-

3. VALORES

3.1. O valor total referente a esta Ordem de Serviço é de R\$ _____ (valor por extenso), obtido conforme tabela abaixo.

	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Usuários Governo			
USTA			
USTI			
Horas-Aula			
Valor Total da Ordem de Serviço (R\$)			

Brasília, _____, de _____ de _____

CONTRATANTE

CONTRATADA

4. ACEITE

4.1. Após a avaliação do órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público, os produtos referentes aos itens contratados foram ACEITOS ou NÃO ACEITOS conforme a tabela abaixo:

Órgão ou Entidade:

Item	Serviço Público / API de Integração / Turma de Treinamento	Produtos entregues	Data de entrega dos produtos	Aceito / Não Aceito	Data de avaliação

--	--	--	--	--	--

Responsável pela avaliação (no Órgão Setorial): _____

Órgão ou Entidade:

Item	Serviço Público / API de Integração / Turma de Treinamento	Produtos entregues	Data de entrega dos produtos	Aceito / Não Aceito	Data de avaliação

Responsável pela avaliação (no Órgão Setorial): _____

Brasília, _____, de _____ de _____

CONTRATANTE

CONTRATADA

ANEXO VI – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO

TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO

Contrato nº _____
Pregão Eletrônico nº _____

No âmbito da execução do contrato supracitado, o Contratante estabelece o presente TERMO, que a Contratada declara entender e aceitar, mediante as cláusulas e condições a seguir:

1. DO OBJETO

O objeto deste Termo é prover a necessária e adequada **proteção às informações do Contratante e dos órgãos e entidades envolvidos**, principalmente aquelas classificadas como confidenciais, em razão da execução do contrato celebrado entre as partes.

2. DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

A Contratada se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer informações que venham a ser fornecidas pelo Contratante e pelos órgãos e entidades envolvidos nos trabalhos, a partir da data de assinatura deste Termo, **devendo ser tratadas como informações confidenciais**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo titular da informação.

A Contratada se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das informações.

A Contratada, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as informações que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pelo Contratante.

3. DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

As obrigações constantes deste Termo **não serão aplicadas** às informações que:

- a) sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das partes;
- b) tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente Termo;
- c) sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

4. DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

A Contratada se compromete a utilizar as informações reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do contrato.

A Contratada se compromete a não efetuar qualquer cópia das informações sem o consentimento prévio e expresso do Contratante ou do órgão ou entidade titular da informação. O consentimento, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das partes.

A Contratada se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações do Contratante.

A Contratada deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das informações, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo titular da informação.

O presente Termo não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

Os produtos gerados na execução do contrato, bem como as informações repassadas à Contratada, são única e exclusiva propriedade intelectual do Contratante.

A Contratada firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao contrato, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

A Contratada obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às informações que venham a ser reveladas durante a execução do contrato.

5. DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as informações eventualmente reveladas pelas partes **permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora**, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

6. DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato a que ele se refere.

7. DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme legislação e normas em vigor que tratam desse assunto, podendo culminar na rescisão do contrato firmado entre as partes. Neste caso, a Contratada estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Contratante ou pelos órgãos e entidades proprietários da

informação, inclusive os de ordem moral, bem como os de responsabilidade civil e criminal, os quais serão apurados em regular processo administrativo ou judicial.

8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Este Termo é parte indissociável do Termo de Referência a que se refere, não podendo nenhum licitante negar seu conhecimento.

O presente Termo constitui acordo entre as partes, relativamente ao tratamento de informações, principalmente as confidenciais, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas partes em ações feitas direta ou indiretamente.

Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste Termo ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as partes tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as informações do Contratante.

O disposto no presente Termo prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de informações.

A omissão ou tolerância das partes em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

9. DO FORO

Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Termo

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente Termo de Compromisso de Sigilo, pela Contratada, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Brasília, _____ de _____ de 2017.

REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA

CARGO OU FUNÇÃO

ANEXO VII – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

Contrato nº			
Pregão Eletrônico nº			
Contratante:	Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão		
Gestor do Contrato:		Siape:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Pelo presente Termo de Ciência, os funcionários abaixo-assinados **declaram ter ciência e conhecer o Termo de Compromisso de Sigilo e as normas de segurança** vigentes nos órgãos e entidades em que estão atuando.

Declaram, ainda, que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis nos órgãos e entidades, tais como telefones, impressoras, computadores, fax, entre outros.

Brasília, ___ de _____ de ____.

CIÊNCIA	
Funcionários da Contratada	
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:

ANEXO VIII – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDADE

Software de Plataforma de Interoperabilidade para integração, reuso e exposição dos ativos como serviços de informação.

A interoperabilidade pode ser entendida como uma característica que se refere à capacidade de diversos sistemas e organizações trabalharem em conjunto (interoperar) de modo a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam para trocar informações de maneira eficaz e eficiente. Desta forma, a plataforma de interoperabilidade define uma arquitetura de software e tecnologias que permitem a operacionalização da interoperabilidade.

A Plataforma definida para este Termo de Referência é composta por ESB, API Manager, Governança de Ativos e um componente para exposição de fontes de dados como APIs, conforme a figura abaixo. As ferramentas a serem utilizadas, respectivamente, são WSO2 ESB, WSO2 API Manager, WSO2 Governance Registry e WSO2 Data Services Server, detalhados abaixo.

A Contratada deverá integrar os serviços definidos na Solução de Automação de Serviços Públicos com o WSO2 ESB através dos seus padrões de integração (EIPs – Enterprise Integration Patterns) incluindo filtragem, transformação e roteamento em SOAP, mensagens binárias, arquivos XML e mensagens de texto que passam pelos sistemas dos órgãos através de protocolos HTTP, HTTPS, JMS, TCP, POP3, IMAP, SMTP, AMQP, dentre outros padrões de protocolos abertos.

A Solução Tecnológica deve suportar, pelos menos, os seguintes padrões de Web Services:

- SOAP 1.1/SOAP 1.2;
- WSDL 1.1/WSDL 2.0;
- WS-Addressing;
- WS-Security;
- WS-Eventing;
- WS-Policy;
- MTOM/SwA;
- XML/HTTP e JSON/HTTP;
- formatos REST.

WSO2 Enterprise Service Bus

Software de barramento de serviços para integração, reuso e exposição dos ativos como serviços de informação. Componente responsável pela execução e gestão dos serviços, dando suporte a todos os padrões de integração, permitindo a interoperabilidade entre os vários sistemas heterogêneos e aplicações de negócios. Possui painéis de análise específicos para tratamento do desempenho do sistema e é também equipado com recursos de detalhamento, permitindo o entendimento e rastreamento de fluxos de mediação.

WSO2 Governance Registry

Responsável por orquestrar a governança dos serviços em alto nível, através de visões de grafos, por exemplo, apresentando rastreabilidade e integração entre serviços. Por meio do GREG

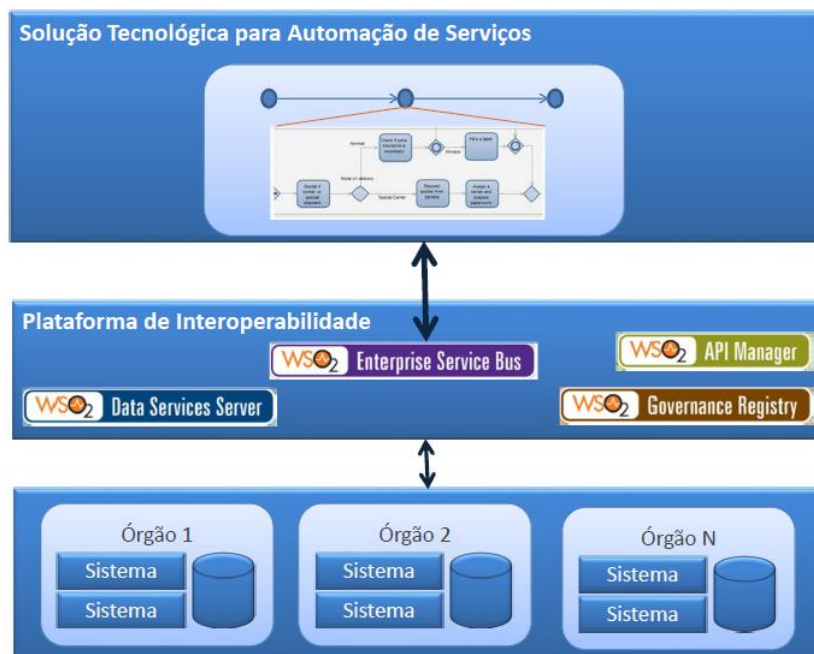
também é possível mensurar impacto de mudança em serviços, redundâncias entre serviços, dentre outros critérios de governança, bem como gerir os ciclos de vida de serviços e ativos digitais. Inclui requisitos de tempo de execução de negócios de governança através da sua interoperabilidade com monitoramento externo conhecido e aplicações de relatórios.

WSO2 API Manager

Solução para gerenciamento e análise de APIs integrada à plataforma WSO2. Componente a ser utilizado na para concepção e publicação de APIs, responsável pela criação e gestão de comunidades de desenvolvedores e também pela proteção e encaminhamento de tráfego da API de forma escalável. Possui integração com os painéis de monitoração para acompanhamento dos comportamentos das APIs.

WSO2 Data Services Server

Componente da plataforma que permite e auxilia os desenvolvedores a integrar dados armazenados na instituição, criação de visualizações de dados compostos e geração de serviços de dados, possibilitando a exposição de qualquer fonte de dados como serviço ou recursos da web em REST. Todas essas características estão atreladas à federação da informação, combinando dados de várias fontes em resposta única ou de recursos, dando suporte a consultas aninhadas entre fontes de dados.



Arquitetura de Entrega de Serviços Digitais de Governo

ANEXO IX – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Identificação

Contrato nº:	Ordem de Serviço nº:
Objeto:	
Órgão Setorial:	
Contratante:	
Contratada:	

Observações

Por este instrumento, atestamos, em consonância com o art. 73 da Lei nº 8.666/1993, que os serviços relacionados na Ordem de Serviço acima identificada foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com critérios previamente estabelecidos.

De acordo

ÓRGÃO SETORIAL	CONTRATADA
<assinaturas>	<assinaturas>
<nomes>	<nomes>
<matrículas>	<cargos ou funções>
<cargos ou funções>	

_____, _____ de _____ de 20____

ANEXO X – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Identificação

Contrato n°:	Ordem de Serviço n°:
Objeto:	
Órgão Setorial:	
Contratante:	
Contratada:	

Parecer do Órgão Setorial

--

Por este instrumento, atestamos, conforme parecer do Órgão Setorial, em consonância com o art. 73 da Lei nº 8.666/1993, que os serviços relacionados na Ordem de Serviço acima identificada possuem qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência.

De acordo

ORGÃO SETORIAL	CONTRATANTE	CONTRATADA
<assinaturas>	<assinaturas>	<assinaturas>
<nomes> <matrículas> <cargos ou funções>	<nomes> <matrículas> <cargos ou funções>	<nomes> <cargos ou funções>

_____, _____ de _____ de 20____

ANEXO XI – TERMO DE RECUSA

Identificação

Contrato n°:	Ordem de Serviço n°:
Objeto:	
Órgão Setorial:	
Contratante:	
Contratada:	

Parecer do Órgão Setorial

--

Por este instrumento, atestamos, conforme parecer do Órgão Setorial, em consonância com o art. 76 da Lei nº 8.666/1993, que os serviços relacionados na Ordem de Serviço acima identificada não possuem qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência.

De acordo

ÓRGÃO SETORIAL	CONTRATANTE	CONTRATADA
<assinaturas>	<assinaturas>	<assinaturas>
<nomes> <matrículas> <cargos ou funções>	<nomes> <matrículas> <cargos ou funções>	<nomes> <cargos ou funções>

_____, _____ de _____ de 20____

ANEXO XII – FLUXO DE GESTÃO DOS ITENS CONTRATADOS

