TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação do Serviço de Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão (CzRM)

DRD / CGIM / SUAT
SETEMBRO / 2017

Equipe Responsável	
Elaboração	**Assinatura Digital / Data**
Departamento de Gestão do Planejamento e Suporte do Atendimento **DEPA**	LUCIANO DA SIVA FIGUEIREDO:67071414068 2017.09.29 11:52:20 -03'00'
Ciência	**Assinatura Digital / Data**
Superintendência de Atendimento **SUAT**	EDGARD MIGUEL PRATES FILHO:12971390896 2017.09.29 18:01:21 -03'00'
Aprovação Motivada *Considerando que o **Termo de Referência** elaborado se apresenta de forma conveniente e oportuna para atender a demanda exposta, aprovo este Termo.* *Os elementos para que as empresas especifiquem seus preços estão no **Termo de Referência** e o valor da estimativa será incluído oportunamente no processo, após pesquisa ao mercado pela área competente.*	**Assinatura Digital / Data**
Coordenação Geral de Integração e Monitoramento **CGIM**	MARISA PELOSI MARQUES:62584294753 Assinado de forma digital por MARISA PELOSI MARQUES:62584294753 DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v2, ou=AC SOLUTI, ou=AC SOLUTI Multipla, ou=Certificado PF A3, cn=MARISA PELOSI MARQUES:62584294753 Dados: 2017.10.02 18:10:41 -03'00'

1. OBJETO

1.1. Trata o presente processo da Contratação de Solução Tecnológica para o Serviço de **fornecimento de Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM, abrangendo ainda Implantação Assistida, Capacitação, Suporte Operacional e Orientação Técnica sob demanda**, pelo período de **36 (trinta e seis) meses**, de acordo com as condições e especificações constantes desse documento.

1.2. A contratação deverá garantir a integração da solução tecnológica à Plataforma de Computação Cognitiva da **DATAPREV**, com base nos requisitos gerais previstos no **ANEXO VII – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO COGNITIVO**.

1.3. A contratação deverá considerar o definido abaixo:

OBJETOS DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO				
Item	**Descrição do Objeto**	**Detalhamento do Objeto**	**Unidade de Medida**	**Qtde**
1	**Fornecimento de Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento de Relacionamento com Cidadão - CzRM - em modelo SaaS (Software as a Service)**	Módulo Perfil Atendente Básico com no mínimo 35 Acessos simultâneos	Unidade	1
		Módulo Perfil Atendente Avançado com no mínimo 15 Acessos simultâneos		
		Módulo Perfil Especialista com no mínimo 5 Acessos Simultâneos		
		Módulo Perfil Gestor/Administrador com no mínimo 5 Acessos Simultâneos		
		Sessão de atendimento com no mínimo 700 mil sessões		
		Módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais com no mínimo 05 (cinco) usuários, 100 mil mensagens capturadas/Mês e 2 canais de interação/Mês		
		Módulo de Gestão de Campanhas com no mínimo 100 mil mensagens de SMS enviadas/Mês, 100 mil Notificação *Push* enviados/Mês e 100 mil mensagens enviadas/Mês		
2	**Serviço de Suporte Operacional da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento de Relacionamento com Cidadão - CzRM**		Serviço/Mês	36
3	**Implantação Assistida com criação de MVP**		Unidade	10
4	**Orientação Técnica Especializada USTA (Unidade de Serviço Técnico de Automação)**	Configuração, levantamento e automação de processos da solução de CzRM integrada	UST	20.760

5	**Orientação Técnica Especializada USTI (Unidade de Serviço Técnico de Integração)**	Suporte, integração de sistemas e bases de dados existentes	UST	21.640
6	**Orientação Técnica Especializada USTC (Unidade de Serviço Técnico de Cognição)**	Integração e implantação de serviços cognitivas	UST	16.000
7	**Capacitação Técnica Perfil Atendente**	Canais de Atendimento e Relacionamento com o Cidadão	Horas de Capacitação	50
8	**Capacitação Técnica Perfil Especialista**	Desenvolvimento/Especialista	Horas de Capacitação	112
9	**Capacitação Técnica Perfil Gestor/Administrador**	Suporte à Aplicação e Administração da Ferramenta	Horas de Capacitação	124
10	**Módulo Perfil Atendente Básico**	Mínimo de 5 Acessos simultâneos	Unidade	70
11	**Módulo Perfil Atendente Avançado**	Mínimo de 5 Acessos simultâneos	Unidade	30
12	**Módulo Perfil Especialista**	Mínimo de 5 Acessos Simultâneos	Unidade	12
13	**Módulo Perfil Gestor/Administrador**	Mínimo de 5 Acessos Simultâneos	Unidade	12
14	**Sessão de atendimento**	Mínimo de 500 mil sessões	Pacote/Mês	7
15	**Conjunto de usuários do módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais**	Mínimo de 05 (cinco) usuários	Unidade	5
16	**Conjunto de mensagens do módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais**	Mínimo de 100 mil mensagens/Mês	Unidade	9
17	**Canal de interação do módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais**	*Canais (Facebook, Snapchat, Google+, Linkedin, Twitter*, Sites de Reclamações, entre outros)	Unidade	8
18	**Conjunto de mensagens de SMS para o Módulo de Gestão de Campanhas**	Mínimo de 100 mil mensagens/Mês	Unidade	9
19	**Conjunto de Notificação *Push* para o Módulo de Gestão de Campanhas**	Mínimo de 100 mil enviados/Mês	Unidade	9
20	**Conjunto de mensagens enviadas para o Módulo de Gestão de Campanhas**	Mínimo de 100 mil/Mês	Unidade	9

Detalhamento do Objeto/Memória de Cálculo

a. Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM:

Solução Integrada Multicanal e de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, composta de uma plataforma com os ambientes de customização (desenvolvimento), homologação e produção. Tal solução deverá ser disponibilizada em nuvem e, será acessada pelos setores da **DATAPREV** via Web e, pelo Público Alvo, denominado cliente, via Web, Dispositivos Móveis, Redes Sociais para a Plataforma (plataformas iOS, Windows, Linux e Android).

A solução deverá permitir acessos simultâneos para a posição de atendimento, tratamento e gerenciamento os quais serão usados com perfis previamente definidos, sendo permitido cadastrar um número ilimitado de empregados para atendimento no sistema e os mesmos integrados ao serviço de diretório de autenticação utilizado pela **DATAPREV** ou virtualizador de diretório equivalente da **DATAPREV**. Já o Cliente deverá ter acesso simultâneo ilimitado. A solução deverá ser integrada, através de webservices aos sistemas legados desta empresa e ser composta, entre outros, de visão do Cliente, visão administrativa e ainda, proporcionar a gestão dos processos através de relatórios e consulta gerenciais disponibilizar relatórios gerenciais a serem definidas pelo Gestor do setor.

O serviço contratado deverá prever a atualização permanente da solução, contemplando, no mínimo, os seguintes canais: Telefone (0800), E-mail, Chat, Assistente Virtual, SMS e Escuta e Análise de Mídias Sociais. Deverá também disponibilizar funcionalidades que permitam engajamentos da empresa com o usuário via E-mail e SMS.

A **DATAPREV** efetivará o pagamento em valores variáveis ao longo da vigência do contrato com base em uma medição mensal contendo os quantitativos de interações do respectivo item, com aferição estabelecida na própria Plataforma.

- A Plataforma deverá atender as seguintes configurações mínimas:
- Módulo Perfil Atendente Básico, no mínimo 35 acessos simultâneos.
- Módulo Perfil Atendente Avançado, no mínimo 15 acessos simultâneos.
- Módulo Perfil Especialista, no mínimo 5 acessos simultâneos.
- Módulo Perfil Gestor/Administrador, no mínimo 5 acessos simultâneos.

A métrica operacional para pagamento destes Módulos Perfis (Atendente Básico, Atendente Avançado, Especialista e Gestor/Administrador) deverá levar em consideração os quantitativos de acessos simultâneos solicitados versus valor referido de cada licença por perfil.

- Sessão de Atendimento com no mínimo 700 mil sessões/mês.

A métrica operacional para pagamento das Sessões de Atendimentos deverá levar em consideração o quantitativo de sessões realizadas no mês. Entende-se por uma (01) sessão o período único de até 15 minutos de atividade de interação (autoatendimento) no portal web da Plataforma ou, alternativamente, no portal de nossos clientes tendo como fonte do consumo as informações contidas na base de conhecimento unificada CzRM da plataforma multicanal. Caso a atividade de interação alcance 16 minutos é contabilizada uma segunda (02) sessão e assim, por conseguinte, a cada 15 minutos. Se houver 2 minutos de inatividade a sessão é interrompida e não é contabilizada.

- Módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais com no mínimo 05 (cinco) usuários, 100 mil mensagens capturadas/Mês e 2 canais de interação/Mês.

A métrica operacional para pagamento do Módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais deverá levar em consideração a licença dos usuários, o valor de cada canal de interação e o quantitativo de mensagens capturadas no mês. Entende-se por mensagens uma peça de dados de texto, juntamente com os metadados associados (palavras chave).

- Módulo de Gestão de Campanhas com no mínimo 100 mil mensagens de SMS enviadas/Mês, 100 mil Notificação Push enviados/Mês e 100 mil mensagens enviadas/Mês.

A métrica operacional para pagamento do Módulo de Gestão de Campanhas deverá levar em consideração o quantitativo de mensagens de e-mail, mensagens de texto SMS ou notificações de envio enviadas no mês.

b. Suporte Operacional da Plataforma:

A contratação deverá prever a manutenção e sustentação da Plataforma atualizada durante toda a vigência do contrato.

Para efeitos de pagamento, esse suporte será pago em valores fixos durante a vigência do contrato, em razão dos serviços prestados.

c. Implantação Assistida:

Estabelecer a implantação de dois canais de atendimento, em conformidade com os requisitos definidos no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA** e demais integrações necessárias.

- Entrega de 2 (dois) MVPs ("*Minimun Valuable Product*"), com implantação prevista para os três primeiros meses, incluindo minimamente os requisitos para contemplar uma opção de multicanal (*Chat On Line*) e uma opção de CzRM (Escuta e Análise de mídias sociais – Facebook e Twitter), correspondentes a dois cenários estabelecidos pela **DATAPREV** que utilizarão a Plataforma de Atendimento.

d. Orientação Técnica:

Orientação necessária para a integração de sistemas e bases de dados existentes, inclusive do cognitivo, à solução apresentada.

- Foram consideradas para estabelecimento da força de trabalho uma rotina durante dois meses, por ano de vigência do contrato, mensuradas de acordo com a UST – Unidade de Serviço Técnico, discriminadas no **subitem 1.11**.
- Os serviços serão realizados sob demanda, de acordo com as necessidades da **DATAPREV**.

e. Capacitação Técnica:

Treinamento específico para utilização, parametrização e gestão da solução tecnológica.

- Capacitação por nível de conhecimento:
  I. Atendente
  II. Especialista
  III. Gestor/Administrador
- A capacitação ocorrerá no RJ.
- Os serviços serão realizados na fase de implantação e sob demanda, de acordo com as necessidades da **DATAPREV**.

f. Pacotes adicionais:

Para efeitos de pagamento, caso seja necessária a inclusão de novos pacotes durante o período contratual, os mesmos poderão ser feitos e também terão a expiração ao final dos 36 meses contratuais.

Os pagamentos dos itens serão feitos com base em uma medição mensal, sempre obedecendo o máximo estabelecido para o período contratual.

Serão ainda contratados, caso necessário, serviços adicionais através dos pacotes definidos, solicitados sob demanda, conforme descritos abaixo:

- Módulos Perfil Atendente Básico com no mínimo 5 Acessos simultâneos, limitados a 70 unidades;
- Módulos Perfil Atendente Avançado com no mínimo 5 Acessos simultâneos, limitados a 30 unidades;
- Módulos Perfil Especialista com no mínimo 5 Acessos Simultâneos, limitados a 12 unidades;

- Módulos Perfil Gestor/Administrador com no mínimo 5 Acessos Simultâneos, limitados a 12 unidades;
- Sessões/mês de atendimento com no mínimo 500 mil sessões, limitados a 7 pacote/mês;
- Conjuntos de usuários do módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais com no mínimo 05 (cinco) usuários, limitados a 5 unidades;
- Conjuntos de mensagens do módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais com no mínimo 100 mil mensagens/Mês, limitados a 9 unidades;
- Canais de interação do módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais, limitados a 8 unidades;
- Conjuntos de mensagens de SMS para o Módulo de Gestão de Campanhas com no mínimo 100 mil mensagens/Mês, limitados a 9 unidades;
- Conjuntos de Notificação *Push* para o Módulo de Gestão de Campanhas com no mínimo 100 mil enviados/Mês, limitados a 9 unidades;
- Conjuntos de mensagens enviadas para o Módulo de Gestão de Campanhas com no mínimo 100 mil/Mês, limitados a 9 unidades;

1.4. A Contratação do Serviço em **lote único** justifica-se uma vez que os serviços de Implantação Assistida, Capacitação e Orientação Técnica para esta tecnologia, estão diretamente vinculados ao produto vencedor da licitação.

1.5. Será necessário a realização de **Consulta Pública** pois trata-se de tecnologia nova na infraestrutura da **DATAPREV**.

1.6. Esta contratação será realizada por meio de **Sistema de Registro de Preços,** na modalidade de **Pregão Eletrônico**.

1.7. Quaisquer componentes de *software* necessários ao pleno funcionamento da solução, mesmo que não solicitados explicitamente, deverão ser incluídos no fornecimento.

1.8. Os componentes de *software* que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.

1.9. Os produtos que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (*End-of-Sale*) anunciado, isto é, os produtos devem estar em produção e serem comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do Pedido de Compra / Contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (*End-of-Sale*) dos produtos que compõem a solução, o suporte (*End-of-Support*) deverá permanecer por, no mínimo, o período de vigência do contrato.

1.10. A especificação técnica do Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM a ser adquirida está contida no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**, deste **Termo de Referência**.

1.11. SERVIÇOS TÉCNICOS DE INTEGRAÇÃO, OPERAÇÃO ASSISTIDA, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO

1.11.1. Da adoção da métrica utilizada – UST (Unidade de Serviço Técnico).

1.11.1.1. Para a realização dos serviços de Orientação Técnica Especializada, optou-se pelo modelo de contratação por meio de Ordem de Serviços, considerando as atividades pertinentes para cada OS, sua complexidade e duração previstas e utilizando a métrica de mensuração UST – Unidade de Serviço Técnico, descritas no **ANEXO VIII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS**, deste **Termo de Referência**.

1.11.1.2. Com o objetivo de segmentar as atividades técnicas, facilitando a precificação e definição dos profissionais envolvidos, as UST – Unidade de Serviço Técnico serão divididas em:

1.11.1.2.1. USTA – Unidades de Serviço Técnico de Automação: medida que procura traduzir o grau de esforço demandado na execução das tarefas necessárias à automação de determinado serviço que compõe a solução tecnológica.

1.11.1.2.2. USTI – Unidade de Serviço Técnico de Integração: medida que procura traduzir o grau de esforço demandado na execução das tarefas necessárias à integração de determinado sistema de informação ou base de dados legados e tecnologias existentes na arquitetura tecnológica da **DATAPREV**, à solução tecnológica da **CONTRATADA**, dando suporte a interfaces de integração dos fluxos de automação de serviços.

1.11.1.2.3. USTC – Unidade de Serviço Técnico de Cognição: medida que procura traduzir o grau de esforço demandado na execução das tarefas necessárias à integração de determinado serviço e ou sistema à solução tecnológica de cognição, previamente definido neste documento, à ser adquirido pela **DATAPREV**.

1.11.1.3. Para efeito de simplificação, doravante, nomearemos os itens USTA, USTI e USTC, acima descritos como UST.

1.11.1.4. O dimensionamento de esforço especificado em cada Ordem de Serviço deverá ser feito considerando as atividades pertinentes para cada OS, sua complexidade e duração previstas, usando a métrica de mensuração UST – Unidade de Serviço Técnico.

1.11.1.5. A unidade de medida adotada em cada item denomina-se Unidade de Serviço Técnico – UST, que corresponde ao esforço para a realização e conclusão das atividades definidas, independentemente da quantidade de recursos alocados, condicionados a pagamento por resultados e atendimento aos níveis de serviços.

1.11.1.6. A **CONTRATADA** é responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas Ordens de Serviços, devendo utilizar o pessoal técnico qualificado nos quantitativos adequados para garantir a plena qualidade dos produtos entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

1.11.1.7. Proporcional ao nível de complexidade da atividade está a especialização dos profissionais que as executarão, de forma que a quantidade de Unidades de Serviço Técnico garanta a justa remuneração da atividade.

1.11.1.8. As atividades serão valoradas em função do esforço necessário (USTs) e do seu peso pela sua complexidade, divididas em 4 (quatro) níveis de enquadramento.

1.11.1.9. A complexidade das atividades considera a relevância dos serviços, precedência sobre as demais, dificuldade operacional, o grau de documentação existente, as características dos profissionais de mercado e capacidade em cumprir as atividades.

1.11.2. Tabela de Complexidade de UST:

COMPLEXIDADE	ATIVIDADES UST	PESO
Simples	Atividades de monitoração remota de ambiente por meio de ferramentas; acionamento de plano de comunicação em caso de identificação de falhas; monitoramento de abertura e fechamento de chamados internos e de suporte com fabricante.	**1**
Baixa	Atividades de cadastro de usuários; alimentação de sistemas técnicos; documentação de rotinas técnico operacionais; execução de scripts; operação de ferramentas e sistemas de controle.	**2**
Média	Atividades de criação e implementação de políticas operacionais; ajuste de documentações; desenvolvimento, documentação e implementação de scripts; gestão de disponibilidade; estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais; instalação de softwares de apoio; acompanhamento de padrões de serviços; parametrização das soluções ofertadas; intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhoria ou correção do desempenho.	**3**
Alta	Atividades de implementação de novos serviços; criação de procedimentos e controles; estudo de viabilidade e desempenho; ajuste especializado de	**4**

	processos e de serviços; aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade; adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços; realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas; manutenção e suporte a ferramentas críticas; criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento; automatização de atividades; operações realizadas, por meio da Plataforma de Interoperabilidade; integração do fluxo de automação dos serviços com sistemas de informação ou base de dados; integração do fluxo de automação dos serviços com tecnologias existentes na arquitetura tecnológica da DATAPREV; suporte a interfaces de integração dos fluxos de automação de serviços; elaboração e execução de atividades que envolvam tecnologia Service-Oriented Architecture (SOA); elaboração e execução de atividades que envolvam tecnologia Service-Oriented Architecture (SOA); elaboração e execução de atividades que envolvam profissionais de Database Administrator (DBA); criação e operacionalização das atividades necessárias a integração com a Plataforma de Computação Cognitiva.	

Tabela 1 – Complexidade e Peso de tarefa UST – Unidade de Serviço Técnico

1.11.3. Não haverá consumo mínimo ou máximo estipulado previamente para uso dos serviços mensuráveis em USTs. As atividades, quantidades, valores e serviços a serem utilizados com base nessa métrica, obrigatoriamente, serão definidas em Ordens de Serviço específicas.

1.11.4. A relação de complexidade e quantidade de UST será calculada com base na seguinte fórmula:

<u>CÁLCULO DA QUANTIDADE DE UST:</u>

E (Esforço – Quantidade de UST)
FP (Fator de Ponderação - Peso)
QTD_UST (Quantidade de UST)
QTD_UST = E * FP

<u>VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO</u>

VLR_OS (Valor da Ordem de Serviço)
VL_UST (Valor unitário da UST)
VLR_OS = QTD_UST * VL_UST

1.12. Não será permitida a participação de empresas em consórcio.

2. DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA

2.1. Concluída a etapa de lances do pregão, após solicitação do pregoeiro na sessão pública, a **LICITANTE** deverá apresentar as seguintes documentações:

2.1.1. No mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica (declaração ou certidão), conforme **ANEXO III - MODELO DE ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA**, em papel timbrado e com identificação do emitente (nome completo, e-mail e telefone de contato), em original ou cópia autenticada, emitido por empresa pública ou privada, comprovando o perfeito cumprimento das obrigações relativas ao fornecimento do Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste **Termo de Referência**, comprovando o atendimento mínimo e obrigatório descritos nos subitens abaixo, informando o período e o local da prestação dos serviços de implantação assistida / orientação técnica / capacitação técnica. Caso seja necessário, a **LICITANTE** poderá apresentar mais de um atestado, para fins de comprovação da capacidade técnica exigida.

2.1.1.1. Ter fornecido a solução tecnológica ofertada em sua proposta de Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, com todos os seus módulos, para pelo menos 500 (quinhentos) usuários com perfis atendente.

2.1.1.2. Ter executado serviços técnicos de disponibilização e implantação da solução, contemplando manutenção corretiva e evolutiva dos aplicativos, capacitação, desenvolvimento de novas funcionalidades e sustentação, em modelo de fornecimento SaaS (Software as a Service), por um período mínimo de 12 meses.

2.1.1.3. Ter executado serviços de desenvolvimento de integração de aplicações com a solução integrada, por meio do uso do padrão SOA ("*Services Oriented Architecture*").

2.1.1.4. Ter executado serviços de integração de funcionalidades que permitam fornecer atendimento automatizado cognitivo com informações do sistema de atendimento multicanal ofertado.

2.1.1.5. Ter prestado serviços de capacitação semelhante ao descrito no **subitem 7.4.2.** deste **Termo de Referência,** com o equivalente a pelo menos 200 (duzentas) horas-aula de treinamento.

2.1.1.6. A **DATAPREV** poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de complementar informações ou de comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela **LICITANTE** convocada, quando poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove

inequivocamente que o serviço apresentado no (s) atestado(s) foi prestado.

2.1.2. A proposta técnica comercial, deverá possuir, obrigatoriamente, a documentação abaixo relacionada**:**

2.1.2.1. Documentação oficial de comprovação que a solução indicada em sua proposta Técnica Comercial está hospedada em Data Center certificado Tier 3, bem como possui certificações SSAE16 (Statement on Standards for Attestation Engagements), FIPS-140 (Federal Information Processing Standard) e ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, garantindo uma disponibilidade mínima de 99.98% e os mais rígidos protocolos de segurança para estabelecer, implementar, manter, melhorar e tratar riscos de forma continuada de um sistema de gestão da segurança da informação.

2.1.2.2. Declaração da LICITANTE de que entregará para a **DATAPREV**, total e irrestritamente, a documentação de todos os produtos finais dos trabalhos de Orientação Assistida, como levantamento dos processos, integrações sistêmicas, painéis indicadores e parametrizações na Solução Integrada, de acordo a validação da **DATAPREV**.

2.1.2.3. Apresentar declaração que a solução ofertada possui todos os módulos fornecidos por uma mesma FABRICANTE, com o intuito de preservar a governança da solução integrada e atingimento dos objetivos estabelecidos na sua contratação.

2.1.2.4. Informar sobre a concordância com todos os termos descritos neste **Termo de Referência**.

2.1.2.5. Ser elaborada utilizando a Planilha de Formação de Preços, **ANEXO II** deste **Termo de Referência**.

2.1.2.6. Informar que os valores apresentados incluem os impostos federais, estaduais e municipais, taxas e todos os demais custos envolvidos no escopo desta contratação, tais como: frete, embalagem, seguro etc.

2.1.2.7. Descrever a arquitetura da solução ofertada, necessária para o atendimento de todos requisitos definidos no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**, relacionando todos os softwares que a comporão e respectivo fabricante, além de documentação oficial, datasheets e manuais que comprovem suas caraterísticas técnicas, em conformidade com o solicitado no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**.

2.1.2.8. Ser apresentada em papel timbrado e assinada pelo responsável.

3. PROVA DE CONCEITO

3.1. Concluída a etapa de lances do pregão, a partir da solicitação do pregoeiro na sessão pública, referente à **DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA** e classificação da proposta, a **LICITANTE** classificada provisoriamente em primeiro lugar, deverá apresentar AMOSTRA da utilização e do funcionamento da Solução Integrada, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, quando, a **DATAPREV** dará início à fase de Prova de Conceito do **Serviço de Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM**.

3.1.1. A Prova de Conceito compreende:

a. **Definição de Ambiente:** a **LICITANTE** deverá se reunir com a equipe técnica da **DATAPREV**, no Rio de Janeiro, no **prazo máximo de 02 (dois) dias úteis** após solicitação formal da **DATAPREV,** descrita no **subitem 3.1.** deste **Termo de Referência.**

A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a **DATAPREV.**

Nesta reunião:

- A **LICITANTE** deverá informar todos os requisitos necessários ao dimensionamento adequado da infraestrutura física do ambiente a ser disponibilizado pela **DATAPREV** (tamanho da sala, quantidade de pontos elétricos e de pontos rede, temperatura ideal, etc), para que a solução apresentada pela **LICITANTE** possa ser avaliada.

- Deverá ser definida a lista de produtos que serão entregues na etapa seguinte.

Caso a reunião não ocorra por problema único e exclusivo da **LICITANTE**, a Prova de Conceito acontecerá no ambiente padrão de teste da **DATAPREV**. Nesta situação é vedada à **LICITANTE** reivindicar qualquer adaptação na infraestrutura oferecida pela **DATAPREV**.

b. **Disponibilização:** a **LICITANTE** deverá disponibilizar, a *S*olução Tecnológica do Serviço de **Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM** no endereço abaixo, **no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis,** contados a partir do dia seguinte à realização da reunião descrita na alínea "a" ou o fim do prazo para a realização da mesma, o que ocorrer primeiro, em horário comercial (de 9:00 às 18:00 horas). A **LICITANTE** deverá disponibilizar 01 (um) técnico que se responsabilizará pela disponibilização e configuração dos *softwares* da solução. A **LICITANTE** deverá apresentar a documentação técnica da Solução Integrada do Serviço de **Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM**, contemplando informações detalhadas de todos os itens e modelos que compõem a mesma, conforme

descrito **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA.**

ENDEREÇO
Superintendência de Atendimento - SUAT R. Prof. Álvaro Rodrigues, 460 - Botafogo, Rio de Janeiro - RJ, 22280-040, sala 402

Todos os itens da *S*olução Integrada do Serviço de **Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM** que forem submetidos à Prova de Conceito, deverão ser iguais aos que serão fornecidos posteriormente, na etapa de **Entrega**, conforme **item 5** deste **Termo de Referência.**

- **A DATAPREV** proverá todo o ambiente necessário (equipamentos e infraestrutura) no endereço acima para o acesso à solução integrada, cabendo à **LICITANTE** a comprovação do atendimento às funcionalidades do **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA.** O provimento do ambiente utilizado exclusivamente para os testes da etapa de prova de conceito inclui o fornecimento dos acessórios como: gerador de tráfego, *switches*, roteadores, transceptores, cabos, etc. A critério da **DATAPREV**, a composição do ambiente necessário poderá ser realizada em conjunto.

c. **Comprovação:** esta etapa será realizada por um período **máximo de 10 (dez) dias úteis**, **com uma carga horária diária de 8 horas,** a contar do dia seguinte à conclusão do prazo para a etapa de Disponibilização (alínea "b"), conforme informado pelo pregoeiro em sessão pública. A partir do primeiro dia desta etapa, a **LICITANTE** deverá:

- Utilizar como referência o **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA** informando, a página da documentação técnica que referencia o requisito a ser avaliado conforme documentação técnica previamente entregue anexa a proposta comercial. Caso existam requisitos não descritos na documentação técnica, que sejam atestados exclusivamente por meio de testes na Prova de Conceito, o respectivo requisito do **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA** deverá ser preenchido com o texto "**COMPROVAÇÃO PRÁTICA**".

- Disponibilizar 02 (dois) técnicos que se responsabilizarão pela comprovação das funcionalidades e requisitos em conformidade com o **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**, por meio de testes práticos ou por comandos de configuração. A aprovação das funcionalidades existentes na Solução Tecnológica do Serviço de Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM apresentada pela **LICITANTE** será efetuada pela Equipe Técnica da **DATAPREV**.

- A entrega do **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA** devidamente preenchido **não exclui** a necessidade de comprovação do atendimento aos requisitos por meio de testes práticos ou por comandos de configuração durante a realização da Prova de

Conceito. No entanto, os itens destacados ROTEIRO DE PROVA DE CONCEITO, baseado no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA** com o termo "**aceita-se documentação**", **não** necessitarão de comprovação prática na Prova de Conceito.

- A **DATAPREV** poderá exigir a comprovação agrupada de itens relacionados da **Especificação Técnica**, mesmo que algum item específico já tenha obtido comprovação prévia pelo **LICITANTE**. Desta forma, para comprovação de um item "x", pode ser exigido que o teste considere também a funcionalidade ou desempenho definido pelo item "y", já previamente aprovado ou não, desde que seja tecnicamente viável.

d. **Local e Horário da Prova de Conceito:** a prova acontecerá no local de entrega da Plataforma, durante o horário comercial (9:00 às 18:00 horas), respeitando a carga horária diária de 8 horas. Os horários de início e intervalos serão definidos em comum acordo entre a **LICITANTE** e a Equipe Técnica da **DATAPREV**.

3.2. Caso a **LICITANTE** não atenda as condições definidas **nas alíneas "b" ou "c" do subitem 3.1.1.** deste **Termo de Referência**, ou seja, se porventura a *S*olução Integrada do Serviço Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM for disponibilizada fora do prazo estabelecido, ou caso seja constatado o não atendimento a qualquer item de caráter técnico, **a LICITANTE será DESCLASSIFICADA.**

3.3. Concluída a **Prova de Conceito** dos *softwares* da *S*olução Integrada do Serviço de Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM e verificado o atendimento de todas as condições supracitadas no **subitem 3.1.1.** deste **Termo de Referência**, não havendo, portanto, anormalidades e/ou sanados todos os problemas detectados, a **DATAPREV** emitirá em até **03 (três) dias úteis,** o **Termo de Aprovação** da *S*olução Integrada do Serviço de Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM.

3.4. Será facultado às demais licitantes o acompanhamento da Prova de Conceito, sendo tal acesso limitado a uma única pessoa por empresa, na condição de ouvinte.

3.5. A equipe técnica da **DATAPREV** terá a prerrogativa de solicitar a saída de pessoas que venham a interferir no andamento dos trabalhos.

3.6. Ao longo do prazo destinado à Prova de Conceito, caso haja disponibilidade de assentos no local, e desde que não venha a comprometer o bom andamento dos trabalhos, poder-se-á aceitar, excepcionalmente, mais de um representante por licitante, garantindo-se sempre o quantitativo mínimo de uma pessoa por empresa.

3.7. A licitante que abandonar a execução da Prova de Conceito, ou deixar de enviar a documentação

exigida nesta seção/título, ou bem como descumprir os prazos e regras estabelecidos, será desclassificada, sem prejuízo das sanções cabíveis.

3.8. A não comprovação dos requisitos exigidos na prova de conceito importará a desclassificação do licitante classificado provisoriamente no certame, quando o pregoeiro convocará a próxima licitante detentora de proposta válida, obedecida a classificação na etapa de lances, sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos previstos neste **Termo de Referência** e seja declarada vencedora.

4. PLANEJAMENTO

4.1. A **CONTRATADA** deverá se reunir com o gestor técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução no Rio de Janeiro, em local a ser definido pela **DATAPREV**, no prazo máximo de até **10 (dez) dias úteis** contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato / Pedido de Compra (PC). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a **DATAPREV**.

Nesta reunião a **CONTRATADA** deverá:

4.1.1. Apresentar as características dos produtos fornecidos, além de tratar das informações sobre o planejamento e cronograma da sua disponibilização e esclarecer todos os questionamentos técnicos. A **DATAPREV** definirá, com o apoio da equipe técnica da **CONTRATADA**, de que forma os produtos deverão ser disponibilizados. A **CONTRATADA** e a **DATAPREV**, em comum acordo, deverão fazer um planejamento das atividades de disponibilização antes de iniciar a disponibilização, conforme descrito no **subitem 4.3.1.** deste **Termo de Referência**.

4.1.2. Apresentar quem será o gestor do projeto e o profissional técnico que atuará como coordenador de todas as atividades de disponibilização e implementação da solução.

4.2. Caso após a realização desta primeira reunião existam questionamentos direcionados à **DATAPREV** e/ou à **CONTRATADA**, a mesma terá o prazo de até **05 (cinco) dias úteis** contados a partir do dia seguinte à realização da reunião, para responder formalmente.

4.3. Como produto da reunião técnica descrita no **subitem 4.1.** deste **Termo de Referência,** a **CONTRATADA** deverá encaminhar por meio eletrônico, em **5 (cinco) dias úteis** após a realização da reunião e esclarecimento de possíveis dúvidas remanescentes da mesma, o **Plano de Implantação**.

4.3.1. O Plano de Implantação dos produtos fornecidos deverá conter de forma detalhada:

a. Descrição dos *softwares* que deverão ser disponibilizados como serviços;

b. Deverão ser descritos todos os recursos e condições que serão providos pela **DATAPREV,** necessários para que a **CONTRATADA** possa realizar os serviços de implantação;

c. Relação dos especialistas da **CONTRATADA** alocados nos processos de implantação;

d. Visão geral da arquitetura da solução que será implantada;

e. Descrição das etapas do processo de implantação, detalhando as opções de configuração;

f. Cronograma de execução;

g. Necessidade de atualização de versões dos produtos fornecidos.

4.4. No prazo de até **5 (cinco) dias úteis,** a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, a **DATAPREV** deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, será concedido à **CONTRATADA** um novo prazo de até **5 (cinco) dias úteis** para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada. A versão definitiva do **Plano de Implantação** será a versão aprovada pela equipe técnica da **DATAPREV.**

4.5. A **CONTRATADA** deverá se reunir com o Gestor Administrativo do contrato no Rio de Janeiro, em local a ser definido pela **DATAPREV**, no prazo máximo de até **10 (dez) dias úteis** contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato / Pedido de Compra (PC). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a **DATAPREV**. Esta será considerada a **Reunião de Abertura Contratual** onde serão discutidos os aspectos relevantes para a Gestão Contratual.

Nesta reunião a **CONTRATADA** deverá:

4.5.1. Apresentar quem será o gestor do contrato por parte da **CONTRATADA** para tratar de questões comerciais e/ou contratuais.

4.5.2. Apresentar os parâmetros a serem utilizados pelo sistema que registrará os chamados descritos no **subitem 8.6.** e no **item 12** deste **Termo de Referência**. Os mesmos serão analisados pela **DATAPREV** para identificação das adequações necessárias a serem realizadas pela **CONTRATADA** para que a mesma atenda às exigências descritas neste **Termo de Referência**.

5. ENTREGA

5.1. Os componentes de *software* que integram a solução definida no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA,** deverão ser disponibilizados ao **Gestor Técnico** do contrato no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, a contar do dia seguinte à assinatura do Contrato / Pedido de Compra, **por meio de:**

5.1.1. Disponibilização de links e credenciais de acesso aos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, bem como informações de contato e suporte da solução, notificando formalmente ao Gestor Técnico do contrato, descrito no **item 25.** deste **Termo de Referência**.

5.2. Junto aos produtos fornecidos a **CONTRATADA** deverá entregar ao **Gestor Técnico** do contrato as documentações descritas abaixo:

a. Documentação de registro de entrega/nota fiscal;

b. Documentação relacionando os itens discriminados na documentação de registro de entrega/nota fiscal com os produtos de *software* que serão ofertados para compor a solução e estão descritos na proposta técnica comercial validada pela **DATAPREV**, de forma que seja possível verificar a correlação entre os itens que compõe a solução adquirida (definida no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**) e aqueles representados na documentação de registro de entrega/nota fiscal. Esta correlação não poderá ser feita por códigos e sim pela descrição de cada item de software, com a respectiva quantidade;

c. Documentação técnica, original do fabricante, preferencialmente em língua portuguesa, que abranja implantação, configuração, instalação e gerenciamento dos produtos fornecidos. Na ausência de publicação em português da documentação original do fabricante será aceito apenas material em inglês.

5.3. A conferência dos serviços contratados será realizada com base na documentação descrita nas **alíneas "a"** e **"b"** do **subitem 5.2.** deste **Termo de Referência**, *em até **07 (sete) dias úteis** contados a partir* do recebimento da formalização de entrega dos itens pela **CONTRATADA**.

Constatada a ocorrência de divergência entre os componentes entregues e o descrito na documentação das **alíneas "a"** e **"b"** do **subitem 5.2.** deste **Termo de Referência**, fica a **CONTRATADA** obrigada a providenciar a sua correção ou sua substituição (a critério da **DATAPREV**). Os produtos não serão considerados entregues até que todas as pendências sejam sanadas.

5.4. Os produtos serão considerados entregues e o **Termo de Recebimento** será emitido pela **DATAPREV** em até **10 (dez) dias úteis,** contados a partir da ocorrência dos fatos abaixo:

a. A **CONTRATADA** realizar a entrega da documentação constante no **subitem 5.2.** deste **Termo de Referência;**

b. A **DATAPREV** realizar a conferência dos produtos descrita no **subitem 5.3.** deste **Termo de Referência.**

5.5. Marcos previstos para cada entrega

5.5.1. A execução dos serviços deverá obedecer tipicamente a ordem e os prazos de execução de atividades definidos no cronograma físico abaixo, a partir da assinatura do Contrato / Pedido de Compra, podendo sofrer alterações ou repactuação de prazos em comum acordo entre as partes, conforme Ordens de Serviços específicas:

Fase	Descrição	Período
1	Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento de Relacionamento com Cidadão - CzRM - em modelo SaaS (Software as a Service) configurada e disponibilizada.	Até 35 dias úteis
2	Capacitação Técnica para o perfil Gestor/Administrador concluída e aprovada.	Até 15 dias úteis após a Fase 1
3	MVPs configurados, implantados e aprovados.	Até 30 dias úteis após a Fase 1
4	Capacitação Técnica para o perfil Especialista concluída e aprovada.	Até 15 dias úteis após a Fase 3
5	Capacitação Técnica para o perfil Atendente concluída e aprovada.	Até 15 dias úteis após a Fase 3

5.5.1.1. Ao final da Fase 3 – Implantação das configurações iniciais nos ambientes de teste, homologação e produção dos MVPs, todos os requisitos básicos da Plataforma devem ter sido atendidos e disponibilizados. Eventuais problemas, erros ou bugs decorrentes de tal serviço poderão ser reportados pela **DATAPREV** à **CONTRATADA** a qualquer tempo;

5.5.1.2. Em todas as atividades de competência da **DATAPREV**, esta poderá solicitar, à **CONTRATADA**, revisões daquilo que tiver sido executado na atividade anterior. Para tanto, será concedido, no máximo, o mesmo prazo da atividade anterior, a critério da **DATAPREV**;

5.5.1.3. Os Serviços de Apoio Estratégico em Mapeamento de Processos, Parametrização e Integração poderão ser solicitados a qualquer tempo do projeto, mediante elaboração e aceite de Ordem de Serviço específica. O planejamento inicial deverá ser feito em reunião específica, conforme descrito no **item 4.** deste Termo de Referência, e os prazos de implementação de cada OS deverão estar claramente definidos, bem como o esforço em USTs de Automação, Integração e Cognição necessários.

5.5.2. Acordo de Nível de Serviço

Os serviços contratados deverão proporcionar uma disponibilidade de no mínimo 99,98% do tempo, aferido mensalmente, junto aos data centers onde os serviços estarão hospedados ou através de relatório apresentado pela **CONTRATADA**, cuja instabilidade total ou parcial, seja por problemas de infraestrutura ou da própria ferramenta.

5.6. Artefatos a serem entregues pela CONTRATADA

Deverão ser entregues pela **CONTRATADA** os artefatos relacionados à construção e utilização da **Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM**. Os diagramas devem ser compatíveis com as representações UML 2.0 ou superior e com a ferramenta de desenvolvimento integrado (IDE) StarUML 5.*.

Os arquivos UML gerados deverão ser compatíveis com pelo menos, uma das seguintes extensões: UML, XMI 1.1, Rose Extended(XMI).

a. Arquivo texto contendo a descrição dos requisitos funcionais e não funcionais.

b. Diagrama de Caso de Uso, compatível com StarUML, e,

c. Diagrama de Classes

d. Diagrama de sequência

e. Diagrama de atividades

f. Diagrama de pacotes

g. Arquivo texto com os códigos fontes das funcionalidades desenvolvidas.

5.7. Implantação Assistida

A Implantação Assistida da Plataforma de Atendimento consiste na liberação de acessos e no fornecimento de manuais, configuração inicial e treinamento de forma a comprovar o atendimento da solução ofertada pela **CONTRATADA**, em um escopo pré-definido pela **DATAPREV**. O objetivo é a disponibilização imediata e o levantamento inicial do MVP ("*Minimun Valuable Product*"), com a identificação daqueles prioritários e o agrupamento em ondas para a parametrização na Plataforma.

Estão previstos para os três primeiros meses a entrega de 2 (dois) MVPs, incluindo minimamente os requisitos para contemplar uma opção de multicanal (*Chat On Line*) e uma opção de CzRM (Escuta e Análise de mídias sociais – Facebook e Twitter), correspondentes a dois cenários estabelecidos pela **DATAPREV** que utilizarão a Plataforma de Atendimento.

Cada MVP deverá construir e configurar na Plataforma de Atendimento, devidamente integrados com os respectivos processos, atendendo ao descrito no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**, os respetivos canais contratados.

A **CONTRATADA** deverá realizar as configurações iniciais para início imediato da utilização da plataforma, considerando, no mínimo, os itens apresentados nesta seção, bem como a elaboração um Plano de Continuidade de Projeto onde constará todos os serviços adicionais necessários para a

evolução da plataforma em uma segunda onda de implantação, através da Orientação Técnica Especializada.

5.7.1. Configurações Mínimas MVPs:

5.7.1.1. A **CONTRATADA** deverá criar até 40 (quarenta) tipos ou subtipos de requisitos (conforme catálogo de serviços fornecidos pela **DATAPREV**);

5.7.1.2. Perfis de acesso: configuração de até 10 (dez) diferentes perfis de acesso à solução, cada qual com seus devidos privilégios;

5.7.1.3. Contas de usuários: criação de até 20 (vinte) contas de usuários para acesso à Plataforma;

5.7.1.4. Contas de e-mail para atendimento: configuração de até 2 (duas) contas de e-mail, que serão utilizadas pelos clientes para entrar em contato com a **DATAPREV**;

5.7.1.5. Configuração de até 10 (dez) filas de incidentes que contemplam as diferentes equipes ou departamentos responsáveis pelo atendimento de um determinado tipo de incidente.

5.7.1.6. Configuração da Plataforma para uso de até 02 (dois) canal de *chat online*, tanto no que diz respeito às posições de atendimento, quanto no Portal, onde os clientes iniciarão o chat.

5.7.1.7. Relatórios: Os relatórios padronizados da Plataforma deverão ser disponibilizados como parte do escopo. Adicionalmente, até 5 (cinco) novos relatórios poderão ser customizados caso os relatórios nativos da Plataforma não atendam alguma necessidade específica;

5.7.1.8. Configuração de até 02 (dois) painéis (*dashboards*) específicos para atendentes e gestores.

5.7.1.9. Configuração de até 02 (duas) assistências guiadas para o cliente com um conjunto de até 25 (vinte e cinco) perguntas a serem utilizadas para direcionamento das respostas na Base de Conhecimento.

5.7.1.10. Configuração de até 02 (duas) assistências guiadas para o atendente com um conjunto de até 25 (vinte e cinco) perguntas a serem utilizadas para direcionamento das respostas na Base de Conhecimento.

5.7.1.11. Configuração de até 01 (uma) fila de chat que contempla as diferentes equipes ou departamentos responsáveis pelo atendimento de um determinado tipo de incidente.

5.7.1.12. Configuração de até 01 (uma) regra de negócio de chat que determinarão as ações

automáticas a serem realizadas sobre o incidente de acordo com alguns critérios, como envio de e-mail, nível de serviço e direcionamento de fila.

5.7.1.13. Configuração de até 15 (quinze) textos padrões a serem utilizados pelo atendente durante o chat.

5.7.1.14. Configuração de até 02 (dois) Canais (Portal, Chat, Mídias Sociais) para envio de Pesquisa de Satisfação quando um incidente for considerado "resolvido" para mensuração via Relatórios.

5.7.1.15. Configuração de até 10 (dez) diferentes conjuntos de navegação que definem o que os usuários dos perfis associados poderão visualizar na Plataforma, bem como telas e relatórios.

5.7.1.16. Configuração de até 05 (cinco) novas telas de atendimento, tais como: 03 (três) de incidentes e 02 (dois) de atendimento a chats.

5.7.1.17. Configuração de até 03 (três) fluxo de atendimento de complexidade simples e configuração de até 02 (dois) fluxos de atendimento de complexidade alta.

5.7.2. Base de Conhecimento:

5.7.2.1. Inserção de até 20 (vinte) artigos na Base de Conhecimento, podendo ou não utilizar mídias escritas, de áudio ou vídeos. Cada artigo contém a descrição de como endereçar uma demanda do cidadão. O conteúdo dos artigos será fornecido pela **DATAPREV**.

5.7.3. Formulário de Chamado:

5.7.3.1. A Plataforma deverá permitir a abertura de até 02 (dois) tipos de chamados (demanda) através de um formulário no portal;

5.7.3.2. A Plataforma deverá prover um único formulário de abertura de chamado (demanda);

5.7.3.3. A Plataforma fornecerá um único formulário para consulta do estado do chamado (demanda) que permitirá o acompanhamento de todos os andamentos da demanda e permitirá ao cliente atualiza-la com novas informações.

5.7.4. Portal:

5.7.4.1. Integração da Plataforma ao Portal da **DATAPREV**, preservando o leiaute e a identidade visual atual em todas as telas de abertura de chamados, consulta de base de conhecimento, chat, relatórios e consultas de andamento dos chamados.

5.7.4.2. Durante a implantação a **CONTRATADA** será responsável por publicar até 20 (vinte) conteúdos para fins de autoatendimento no Portal da **DATAPREV**.

5.7.4.3. Configurar a Plataforma para que as mesmas demandas solicitadas por telefone ou chat possam também ser solicitadas pelo Portal da **DATAPREV** na Web;

5.7.4.4. Configurar de portal de atendimento com até 02 (duas) páginas para a aplicação e com até 02 (duas) páginas para o Chat, com a identidade visual da **DATAPREV**.

5.7.5. Configuração de Regras de Negócio:

5.7.5.1. Como parte do escopo, até 30 (trinta) regras de negócio serão configuradas para escalonamento de chamados e alertas por e-mail em casos especiais, nível de serviço e direcionamento de fila de atendimento.

5.7.5.2. Configuração de até 05 (cinco) regras de escalonamento de um incidente, realizado de acordo com o nível de serviço associado;

5.7.5.3. Configuração de até 05 (cinco) novos status de incidentes a serem somados aos status nativos.

5.7.5.4. Configuração de até 04 (quatro) graus de severidade de um incidente.

5.7.6. Integrações:

5.7.6.1. Como parte do escopo, deverão ser integrados à Plataforma até (03) três sistemas internos da **DATAPREV** para que constem na mesma interface do atendente e sua interação não dependa de alternância entre sistemas.

5.7.6.1.1. Os sistemas a serem integrados utilizam tecnologia WebService, Web e/ou Portlets. Por exemplo: Serviço LDAP, Serviço de ITSM (CA SDM), entre outros utilizados na **DATAPREV**.

5.7.6.2. Autenticação de Usuários

5.7.6.2.1. O Portal deverá ter seu mecanismo de autenticação integrado ao cadastro de clientes atual da **DATAPREV** permitindo que os ou banco de dados.

5.7.6.3. Os dados de todos clientes da **DATAPREV** deverão ser sincronizados com a plataforma em modelo bidirecional. Desta forma ao consultar uma demanda de um cliente o atendente poderá, através da plataforma, verificar os dados atuais do cliente e efetuar possíveis correções no momento do atendimento.

5.7.6.4. Fica a critério da **DATAPREV** a habilitação ou não do recurso de atualização dos dados dos clientes nos sistemas internos.

5.7.6.5. Para os serviços de integração no MVP, deverão ser considerados os critérios

definidos para a Orientação Técnica de Suporte, integração de sistemas e bases de dados existentes – USTI neste **Termo de Referência**, inclusive quanto ao dimensionamento do esforço e remuneração (não prevista no item de serviço do MVP).

5.7.7. Documentação:

5.7.7.1. Deverá ser criada documentação que oriente o usuário final no uso do sistema, já levando em conta todas as parametrizações, customizações, gerações de relatórios e integrações presentes no projeto.

5.7.7.2. Esta documentação deve ser fornecida em Português do Brasil.

5.7.8. Passagem de conhecimento:

5.7.8.1. Deverá ser fornecida toda a capacitação dos usuários finais e que oriente a **DATAPREV** para as futuras customizações do sistema, já levando em conta as necessidades de parametrizações, customizações, gerações de novos relatórios e integrações presentes no projeto.

5.7.8.2. Esta documentação deve ser fornecida em Português do Brasil.

5.7.8.3. A realização de treinamento obedecerá aos critérios definidos para a capacitação de usuários prevista neste **Termo de Referência**, inclusive quanto à forma de remuneração (não prevista no item de serviço do MVP).

5.7.8.4. A carga horária do treinamento será deverá ser definida, considerando a necessidade de conhecimento global e detalhado da ferramenta para futuras customizações.

5.7.8.5. Durante a vigência do contrato a **CONTRATADA** deverá tirar dúvidas da equipe de técnica da **DATAPREV**.

5.7.9. Prazo de entrega:

5.7.9.1. A **CONTRATADA** terá 66 (sessenta e seis) dias úteis para configurar a aplicação conforme este MVP.

5.7.9.2. Após a homologação da configuração, a **CONTRATADA** terá 15 (quinze) dias para treinamento e implantação da solução.

5.7.10. As atividades de Implantação Assistida deverão ser realizadas nas instalações da **DATAPREV** no seguinte endereço:

Localidade	Endereço
Rio de Janeiro	R. Prof. Álvaro Rodrigues, 460, Botafogo, Rio de Janeiro, RJ – CEP 22280-040

5.8. O desembolso pela **DATAPREV** ao fornecedor ocorrerá conforme a conclusão da implementação de cada item contratado, considerando as entregas (marcos), conforme descrito no **subitem 5.5.** deste **Termo de Referência**.

Durante a vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar mensalmente um relatório informando sobre o quantitativo de sessões de atendimento, acessos simultâneos, coleta nas mídias sociais, gestões de campanhas realizadas e mensagens enviadas/recebidas, dentre outras descritas no **subitem 1.3.** deste **Termo de Referência**, considerando a quantidade efetivamente utilizada. A **DATAPREV** estabelece que a forma de cobrança será baseada no número de acionamentos à plataforma, diretamente relacionada a um percentual de sucesso no atendimento automatizado.

6. IMPLANTAÇÃO

6.1. A **CONTRATADA** deverá realizar a implantação assistida de todo componente de *software*, incluindo sua configuração e interligação lógica à rede de dados da **DATAPREV**, que será acompanhada por analistas da **DATAPREV.** Todo processo de implantação deverá atender ao definido no **Plano de Implantação** aprovado pela **DATAPREV**, descrito no **subitem 4.4.** deste **Termo de Referência.**

6.1.1. A implantação deve ser realizada por profissionais especializados e credenciados pelo fabricante, com conhecimento nas ferramentas.

6.2. O prazo para conclusão da implantação da solução será de **66 (sessenta e seis) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à ocorrência dos fatos abaixo:

a. Aprovação da versão definitiva do **Plano de Implantação**;

b. Emissão do **Termo de Recebimento**.

6.3. A **CONTRATADA** deverá providenciar a aplicação de todas as correções e *atualizações* de *software* liberados até a data da implantação, salvo solicitação da **DATAPREV** por outra versão. A **CONTRATADA** deverá encaminhar documento, em meio eletrônico, que comprove a aplicação das atualizações em todos os produtos instalados.

6.4. Constatada a ocorrência de divergência na especificação técnica ou qualquer outro defeito de operação durante a implantação da solução, fica a **CONTRATADA** obrigada a providenciar a sua correção ou, a critério da **DATAPREV**, a substituição dos produtos fornecidos.

6.5. Correrá por conta da **CONTRATADA** toda e qualquer despesa, independente da sua natureza, decorrente dos serviços de implantação aqui mencionados.

6.6. Concluídas a implantação dos produtos fornecidos, a **CONTRATADA** deverá comunicar

formalmente à **DATAPREV** sobre a conclusão dos serviços de implantação. A **DATAPREV** terá o prazo de **10 (dez) dias úteis** para verificar a conformidade da implantação realizada com as condições constantes neste **Termo de Referência**.

6.6.1. Caso sejam constatadas anormalidades ou sejam detectados problemas durante a verificação de conformidade realizada pela **DATAPREV**, a mesma comunicará formalmente os problemas detectados e que a implantação não foi concluída. A **CONTRATADA** terá um novo prazo de **10 (dez) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à confirmação de recebimento da comunicação para sanar os problemas/anormalidades detectados, sem prejuízo do prazo descrito no **subitem 6.2** deste **Termo de Referência,** sujeitando-se a **CONTRATADA** às penalidades previstas.

6.7. Os serviços de implantação deverão ocorrer em dias úteis, no horário compreendido entre 9:00h e 18:00h, salvo definição contrária, realizada em comum acordo entre a **DATAPREV** e a **CONTRATADA.** Os serviços de implantação deverão ser agendados previamente com a **DATAPREV**.

6.8. Os produtos fornecidos serão considerados implantados e o **Termo de Aceite** será emitido pela **DATAPREV** em até **10 (dez) dias úteis,** contados a partir da ocorrência dos fatos abaixo:

a. As atualizações serem aplicadas e a documentação comprobatória ser entregue à **DATAPREV** pela **CONTRATADA**, conforme descrito no **subitem 6.3.** deste **Termo de Referência.**

b. A **DATAPREV** receber o comunicado da **CONTRATADA** informando da conclusão dos serviços de implantação, conforme descrito no **subitem 6.6.** deste **Termo de Referência.**

c. A **DATAPREV** concluir a verificação da conformidade da implantação realizada com as condições constantes neste **Termo de Referência** e que não existem anormalidades ou foram sanados todos os problemas detectados, conforme descrito nos **subitens 6.6.** e **6.6.1.** deste **Termo de Referência**.

d. Em concordância com as fases estabelecidas conforme descrito no **subitem 5.5.1.** deste **Termo de Referência**.

7. CAPACITAÇÃO TÉCNICA

7.1. Planejamento

7.1.1. A **CONTRATADA** deverá se reunir com os gestores técnico e administrativo do contrato na cidade do Rio de Janeiro/RJ, em local a ser definido pela **DATAPREV**, no prazo máximo de até **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte da solicitação formal da **DATAPREV**. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo entre a

CONTRATADA e a **DATAPREV**.

Nesta reunião a **CONTRATADA** deverá alinhar junto ao representante do órgão responsável pela **Gestão de T&D** (Gestão de Treinamento e Desenvolvimento) da **DATAPREV**, itens referentes à capacitação técnica, tais como: conteúdo programático, perfil dos participantes, carga horária, cronograma de execução, infraestrutura, local de realização, material didático, avaliação e demais informações pertinentes ao processo de capacitação.

7.1.2. Como produto da reunião descrita no **subitem 7.1.1.** deste **Termo de Referência,** a **CONTRATADA** deverá encaminhar por meio eletrônico, em **até 10 (dez) dias úteis** após a realização da reunião, o **Plano de Capacitação.**

O **Plano de Capacitação** deverá conter: instrutoria, conteúdo programático, carga horária, cronograma de execução, local de realização e demais informações pertinentes ao processo de capacitação, bem como o material didático a ser utilizado na capacitação.

7.1.3. No prazo de **até 5 (cinco) dias úteis,** a partir do recebimento formal do **Plano de Capacitação,** a **DATAPREV** deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, será concedido à **CONTRATADA** um novo prazo de **até 5 (cinco) dias úteis** para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada. A versão definitiva do **Plano de Capacitação** será a versão aprovada pela Equipe Técnica da **DATAPREV.**

7.2. Da Infraestrutura do Treinamento

7.2.1. A **CONTRATADA** será responsável pelo local da capacitação e deverá providenciá-lo, seja em suas próprias instalações ou em instalações de terceiros. Em qualquer dos casos, o local deverá estar situado em zona considerada de fácil acesso e bem servida de opções de transporte público, observando-se a distância máxima de até 10 km da unidade da **DATAPREV** no seguinte local:

LOCALIDADE	ENDEREÇO
Rio de Janeiro	R. Prof. Álvaro Rodrigues, 460, Botafogo, Rio de Janeiro, RJ – CEP 22280-040

7.2.1.1. A capacitação será realizada na(s) localidade(s) definida(s) pela **DATAPREV** (dentre as descritas no **subitem 7.2.1.** deste **Termo de Referência**) e esta informação será transmitida à **CONTRATADA** na reunião de planejamento descrita no **subitem 7.1.1.** deste **Termo de Referência**.

7.2.2. Quanto à infraestrutura física, o local deverá dispor de:

a. Climatização adequada, com regulagem de temperatura;

b. Adequado isolamento acústico, de forma a impedir que ruídos externos venham a prejudicar a atenção dos treinandos e, consequentemente, o aprendizado;

c. Banheiro masculino e feminino separados e em boas condições de funcionamento e limpeza; e

d. Mobiliário (cadeiras e mesas) ergonômico e adequado para uso de computador.

7.2.3. Quanto à infraestrutura tecnológica e de ensino, o local deverá oferecer equipamentos com adequada configuração técnica capaz de suportar de maneira eficaz e ininterrupta o funcionamento da solução e demais softwares necessários, direta ou indiretamente, à transmissão dos conhecimentos, tendo em vista a satisfatória contemplação dos objetivos da capacitação, exigindo-se:

a. Um computador por treinando, tanto em atividades teóricas quanto práticas;

b. Rede local conectada à internet, com sinal estável e velocidade compatível com o fluxo de dados que será exigido pelas atividades a serem desenvolvidas;

c. Ambientes de máquinas virtuais adequadamente configurados e em pleno funcionamento, caso sejam utilizados;

d. Projetor multimídia; e

e. Quadro branco.

7.2.4. As turmas de capacitação deverão ser realizadas no local estabelecido na versão definitiva do plano de capacitação (descrito no **subitem 7.1.3.** deste **Termo de Referência**). O local poderá ser alterado, desde que seja realizado em comum acordo entre a **CONTRATADA** e a **DATAPREV.** Neste caso, a **CONTRATADA** deverá comunicar formalmente à **DATAPREV** sobre o local onde a capacitação será ministrada, **com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis** do início da realização da mesma.

7.2.5. A **DATAPREV** reserva-se o direito de realizar, se julgar necessária, visita de vistoria ao local em que deverá ocorrer a capacitação de forma a se assegurar do atendimento de todas as exigências aqui relacionadas à infraestrutura.

7.2.6. Caso a **DATAPREV** constate algum problema ou irregularidade durante a vistoria, notificará a **CONTRATADA**, que terá o prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis,** contados a partir

do dia seguinte à confirmação de recebimento da notificação, para sanar tais problemas ou para providenciar um novo local. Se tais ações não forem tomadas pela **CONTRATADA**, a realização da capacitação estará suspensa até que a **DATAPREV** aprove definitivamente as instalações.

7.2.7. Caso, no decorrer das capacitações, sejam identificados problemas no local que contrariem os requisitos expressos neste **Termo de Referência** e afetem a qualidade do serviço, a **DATAPREV** poderá exigir a sua mudança devendo ser prontamente atendida pela **CONTRATADA.**

7.3. Instrutoria

7.3.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar ao órgão responsável pela Gestão de T&D da **DATAPREV** os dados do instrutor, que deverá possuir as competências necessárias para ministrar a capacitação nas disciplinas descritas no **subitem 7.4.** deste **Termo de Referência**.

7.3.2. A entrega da documentação que comprova o atendimento da exigência do subitem deverá ser realizada com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis do início da realização da respectiva capacitação. A capacitação técnica só será realizada após a **CONTRATADA** apresentar a devida comprovação.

7.3.3. É vedada a alteração de instrutor sem prévia comunicação e concordância da **DATAPREV,** estando um eventual substituto sujeito ao mesmo processo de verificação descrito anteriormente.

7.3.4. A capacitação técnica deverá ser ministrada em língua portuguesa **obrigatoriamente**.

7.4. Disciplinas e Composição das Turmas

7.4.1. A capacitação técnica nas disciplinas abaixo descritas deverá contemplar **turmas fechadas,** com no **máximo 12 (doze) participantes em cada uma delas,** a ser realizada sob demanda, considerando a duração mínima conforme descrito abaixo:

DISCIPLINA	CARGA HORÁRIA TOTAL (POR TURMA)	TURMAS
Canais de Atendimento e Relacionamento com o Cidadão	10	5
Desenvolvimento/Especialista	12	5
Suporte à Aplicação e Administração da Ferramenta	18	2

7.4.2. A capacitação técnica provida deverá abordar todos os componentes e funcionalidades

da solução fornecida, devendo ainda estar de acordo com a utilização da solução instalada no ambiente da **DATAPREV**, abrangendo, no mínimo, os seguintes tópicos:

Canais de Atendimento e Relacionamento com o Cidadão

a. Visão Geral Introdução à solução de Atendimento ao Cidadão

b. Gestão de Jornadas do Cidadão

c. Gestão dos Atendimentos

d. Extração de informações e Segmentação de dados

Desenvolvimento

a. Administração da Solução
b. Análise das integrações

Suporte à Aplicação e Administração da Ferramenta

a. Manutenção e Parametrização

b. Customização avançada

c. Instalando a ferramenta

d. Compreendendo a arquitetura e o ambiente da ferramenta

e. Gerenciamento de usuários

- Incluindo usuários
- Definindo políticas de segurança para os usuários
- Monitoramento de usuários

f. Realizando instalação de patches e hotfixies

g. Monitoramento da solução

h. Realizando backup e restore

i. Solução de problemas

j. Configurando para melhor desempenho

Requisitos adicionais:

a. O treinamento deverá cobrir todas as funcionalidades da solução entregue;

b. Os participantes deverão poder acessar as funcionalidades diretamente na solução instalada e disponível para o treinamento;

c. O material do treinamento deverá ser fornecido em formato eletrônico e impresso em português do Brasil;

d. Deverá ser entregue certificado de participação, informando a carga horária e conteúdo programático apresentado.

7.4.3. As turmas de capacitação deverão ser realizadas durante a vigência contratual, conforme estabelecido no cronograma de execução aprovado pela **DATAPREV** na versão definitiva do plano de capacitação (descrito no **subitem 7.1.3.** deste **Termo de Referência**). Este cronograma poderá sofrer alterações, desde que essas sejam realizadas em comum acordo entre a **CONTRATADA** e a **DATAPREV.**

7.4.4. As turmas deverão ser realizadas no horário compreendido entre 09:00 e 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, em turno integral ou parcial.

7.4.5. Conforme prática de mercado, as horas de intervalo para almoço dos treinandos não deverão ser computadas para fins de cálculo da carga horária.

7.4.6. A **DATAPREV** poderá, de acordo com suas necessidades, realizar a transmissão das capacitações técnicas através de sistema de videoconferência.

7.5. Material didático

7.5.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer o material didático de acompanhamento detalhado, original do fabricante **em português (Brasil),** contendo todos os assuntos abordados na capacitação. Entende-se como material didático, apostilas, slides de apresentações, manuais, livros textos, dentre outros de semelhante natureza, destinados a facilitar ou complementar o aprendizado.

7.5.2. As apostilas ou manuais, deverão ser oferecidas em formato eletrônico e impresso, em quantidade idêntica ao número de treinandos de cada turma, com conteúdo oficial do fabricante e atualizado, de acordo com a versão da solução a ser ministrada.

7.5.3. O material didático deverá ser entregue em até **15 (quinze) dias úteis** antes do início da capacitação para a validação técnica e pedagógica da **DATAPREV**, podendo ser solicitado

à **CONTRATADA**, eventuais correções e adequações. A versão final do material didático deverá ser entregue ao órgão responsável pela Gestão de T&D da **DATAPREV** em até **7 (sete) dias** antes da capacitação.

7.6. Avaliação da Capacitação

7.6.1. Ao término de cada turma, será realizada uma Avaliação de Reação tendo em vista a medição e avaliação da qualidade da capacitação. A **DATAPREV** aplicará a Avaliação de Reação em todos os treinandos, conforme modelo estabelecido no **ANEXO VI** deste **Termo de Referência,** com o objetivo de avaliar a satisfação com a capacitação.

7.6.2. Caso a **CONTRATADA,** para fins próprios, tenha a necessidade de mensurar outros fatores não previstos na avaliação padrão da **DATAPREV,** ela poderá utilizar o seu próprio formulário, porém o mesmo não será utilizado para aprovação da capacitação por parte da **DATAPREV.**

7.6.3. Cinco fatores serão objeto de avaliação pelo formulário, a dizer: Instrutoria, Material Didático, Conteúdo Programático, Ambiente da Capacitação e Autoavaliação:

a. **Instrutoria** - Avalia a satisfação dos participantes com relação a atuação do instrutor durante a capacitação, tanto em relação ao seu conhecimento técnico do tema, quanto à sua habilidade didático-pedagógica e de interação com a turma.

b. **Material Didático** - Avalia a percepção dos participantes sobre a adequação e clareza do material didático utilizado na capacitação.

c. **Conteúdo Programático** - Avalia a percepção dos treinandos quanto ao equilíbrio entre teoria e prática, nível de profundidade, exemplos de exercícios, aderência e aplicabilidade.

d. **Ambiente da Capacitação** - Avalia a infraestrutura física e técnica utilizada para a capacitação.

e. **Autoavaliação** - Avalia a percepção dos participantes quanto a aquisição de novos conhecimentos e habilidades por meio da capacitação oferecida, bem como, a segurança para a sua aplicação e relevância do conteúdo abordado.

Cada fator é composto por um conjunto de itens que deverão ser avaliados por meio da utilização de quatro conceitos, quais sejam: **Fraco, Regular, Bom e Excelente.**

7.6.4. Para fins de avaliação dos fatores, na fase de tabulação dos resultados, a cada conceito

atribuído a um item, corresponderá um peso. Após o cálculo da média ponderada alcançada por cada grupo de itens, será obtida a média geral dos fatores correspondentes.

Na avaliação geral de cada fator, para fins de atribuição do conceito final da ação, serão utilizados os seguintes intervalos numéricos:

CONCEITO	PESO	INTERVALO
Fraco	1	de 0 a 1,59
Regular	2	de 1,60 a 2,59
Bom	3	de 2,60 a 3,59
Excelente	4	de 3,60 a 4,00

Para fins de avaliação geral da turma, será considerada a média obtida nos fatores que compõem a avaliação de reação.

7.6.5. Com base nas informações registradas pelos participantes no Formulário de Avaliação, a **DATAPREV** deverá emitir, em até **10 (dez) dias úteis** o Relatório Consolidado da Avaliação com a média calculada da turma para cada fator da avaliação e respectivos itens.

7.6.6. A capacitação técnica provida pela **CONTRATADA** será submetida à aprovação por parte da **DATAPREV,** conforme descrito nos **subitens 7.6. e 7.7.** deste **Termo de Referência.**

7.7. Garantia da Capacitação

7.7.1. O resultado da capacitação será considerado **INSATISFATÓRIO** quando pelo menos uma das situações abaixo ocorrer:

a. Média final da turma igual ou inferior ao conceito regular, excluindo-se o fator **Autoavaliação**;

b. Média do fator **Instrutoria** igual ou inferior ao conceito regular;

c. Média de, pelo menos, dois fatores igual ou inferior ao conceito regular, excluindo-se o fator **Autoavaliação**.

7.7.2. A **CONTRATADA** será obrigada a realizar, sem ônus para a **DATAPREV,** nova capacitação para todas as turmas em que ficar configurado como resultado **INSATISFATÓRIO.** A critério da **DATAPREV,** o conteúdo poderá ser ajustado e/ou o instrutor substituído para sanar os problemas identificados. A nova capacitação deverá acontecer segundo um novo calendário a ser definido pela **DATAPREV.**

7.7.3. No caso de uma turma obter o resultado da avaliação **INSATISFATÓRIO,** o cronograma

aprovado será automaticamente suspenso até que os problemas identificados sejam considerados sanados pela **DATAPREV.** No caso de haver impacto nas turmas já planejadas, um novo cronograma deverá ser validado pela mesma.

7.8. Entrega dos Materiais Utilizados na Capacitação

7.8.1. Após a conclusão da capacitação, mediante solicitação formal da **DATAPREV**, a **CONTRATADA** deverá fornecer cópia da apresentação utilizada em mídia eletrônica (CD, DVD ou PENDRIVE), em formatos padrão de mercado (PDF, DOC, PPT ou HTML).

7.8.2. A **DATAPREV** se reserva o direito de reproduzir trechos do material didático utilizado na capacitação, desde que registradas as devidas fontes, para realizar capacitações internas de seus empregados.

7.9 Certificados e Lista de Presença

7.9.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar para os participantes que obtiverem no mínimo 75% de frequência, os certificados de conclusão de curso, em papel ou meio eletrônico, ao final de cada turma. Aqueles que apresentarem percentuais inferiores não deverão recebê-lo.

7.9.2. A **CONTRATADA** deverá enviar à **DATAPREV** a lista de presença, assinada pelo instrutor, em que seja comprovada a participação dos treinandos, por meio de suas assinaturas em cada dia da capacitação. Em treinamentos de jornada integral o participante deverá assinar a lista de presença nos dois turnos

7.9.3. Para fins de comprovação dos serviços prestados, visando o faturamento, a **CONTRATADA** deverá encaminhar para a área de Gestão de T&D da **DATAPREV** após o encerramento de cada turma o documento de presença digitalizado, em até **2 (dois) dias úteis**, e os certificados, em até **5 (cinco) dias úteis**.

8. ORIENTAÇÃO TÉCNICA

8.1. As atividades de orientação técnica objetivam otimizar a utilização dos produtos fornecidos e o desenvolvimento ou aperfeiçoamento de competências, por meio do repasse de conhecimento de forma ordenada e seu escopo compreende:

a. Apoio às equipes da **DATAPREV** na definição da melhor metodologia para o uso adequado da solução;

b. Apoio às equipes de desenvolvimento na exploração de recursos avançados da ferramenta;

c. Diagnóstico / orientação quanto à análise do desempenho da solução;

d. Diagnóstico / orientação quanto à *tuning* da solução;

e. Auxílio no levantamento e análise de requisitos do Serviço de Multicanal e CzRM;

f. Auxílio na definição e revisão de métricas de qualidade para o Serviço de Multicanal e CzRM;

g. Auxílio na definição de políticas de negócio e Serviço de Multicanal e CzRM;

h. Auxílio na elaboração de metodologia de governança do Serviço de Multicanal e CzRM;

i. Auxílio na análise das fontes de dados e profiles para o Serviço de Multicanal e CzRM;

j. Planejamento da integração de bases para o Serviço de Multicanal e CzRM;

k. Auxílio e orientação na definição de *sizing* para o ambiente;

l. Auxílio na elaboração dos modelos lógico e físico do Serviço de Multicanal e CzRM;

m. Auxílio na definição da arquitetura do ambiente para a ferramenta.

8.2. As atividades de orientação técnica serão realizadas, a critério da **DATAPREV**, no endereço abaixo, a partir da assinatura do Contrato / Pedido de Compra, durante toda a vigência contratual:

LOCALIDADE	ENDEREÇO
Rio de Janeiro	R. Prof. Álvaro Rodrigues, 460, Botafogo, Rio de Janeiro, RJ – CEP 22280-040

8.3. Estas atividades devem ter produtos definidos (planos, procedimentos, laudos, pareceres técnicos, padrões, etc), escopo, prazo de entrega e as respectivas USTs alocadas para a execução previamente aprovadas pela **DATAPREV**, para fins de contabilização e posterior faturamento, devidamente registradas nas respectivas Ordens de Serviço, autorizadas pelo **Gestor Técnico** do contrato.

8.4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar **58.400 (cinquenta e oito mil e quatrocentos)** USTs (Unidades de Serviço Técnico), para orientação técnica "*on site*", a serem realizadas por profissionais especializados na solução fornecida, conforme descrito no quadro abaixo, em conformidade com a(s) certificação(ões) descrita(s) no **subitem 8.4.1.** deste **Termo de Referência**, que serão utilizadas, sob demanda, de acordo com as necessidades da **DATAPREV**.

TIPO DE PROFISSIONAL	DESCRIÇÃO DO PERFIL	UST

Especialista na ferramenta; Consultor Sênior na Solução; Analista de Sistemas; Gerente de Projetos; Analista de Processos.	Profissionais sêniores com conhecimento suficiente da solução para desenhar a melhor arquitetura, auxiliar na implantação, realizar diagnóstico de ambiente e orientar na implementação de rotinas na solução contratada segundo as melhores práticas.	58.400

8.4.1. Os profissionais que prestarão os serviços de orientação técnica deverão possuir certificação oficial, expedida pelo próprio fornecedor da solução. Esta certificação deve cobrir conhecimentos da arquitetura da solução contratada para implementação, desenvolvimento e aplicação de funcionalidades avançadas, considerando conhecimento de todas as ferramentas ofertadas na solução, de acordo com o descrito abaixo:

8.4.1.1. 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 da **DATAPREV**; Deverá possuir Certificação de Gestão de Projetos PMI-PMP (Project Management Professional) e COBIT 5 Foundation Examination.

8.4.1.2. Analista de Processos: Profissional responsável pela análise e avaliação dos processos referentes ao Serviço Objeto deste edital, 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; Deverá possuir certificações de CBPP (Certified Business Process Professional) e Certified Professional Requirements Engineering; 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.

8.4.1.3. Analista de Integração: Profissional que deverá prestar serviços de desenvolvimento de automação de processos e integrações; Com formação superior completo na área de TI, ou formação de nível superior com especialização em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo MEC; Deverá possuir certificações SOA Architect, ITIL Foundation Certificate in IT Service Management e ITIL Service Management Foundation V3.

8.4.1.4. 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, que será responsável pela elaboração das Arquiteturas de Serviços e das Arquiteturas de Integração dos Webservices ou APIs de Integração necessárias para a automação do serviço, 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 no **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA** deste **Termo de Referência**; - a **CONTRATADA** alocará tantos analistas de sistemas quanto forem necessários. Certificação Funcional da Plataforma Integrada ofertada, emitida pela Detentora da Tecnologia da Solução, caso não seja o próprio detentor da solução ofertada.

8.4.1.5. Analista de Configuração e Mudanças: - Profissional que deverá registrar e controlar o versionamento dos sistemas, preparar e manter as versões para os ambientes de produção e homologação, com formação superior completo na área de T.I., ou formação de nível superior com especialização em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo MEC. Deverá possuir certificação de Gestão de Incidentes ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

8.4.1.6. Analista de Banco de Dados: Profissional que deverá conduzir os serviços de referentes à conectividade e integração com os Sistemas de Bancos de Dados Legados, inclusive a concepção e modelagem lógica e física, a fim de promover uma integração otimizada e segura, com formação superior completo na área de T.I., ou formação de nível superior com especialização em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo MEC. Deverá possuir Certificação Oficial de Especialista em Banco de Dados e Integração de Sistemas.

8.4.1.7. Analista de Controle de Qualidade: Profissional que deverá conduzir o apoio técnico-operacional relativo ao controle de qualidade (Quality Assurance), padrões técnicos e análise de conformidade dos serviços técnicos de Tecnologia de Informação; apoiar os processos de aferição dos níveis de serviços estabelecidos para o contrato; apoiar tecnicamente a emissão de ordens de serviços relativas à prestação de serviços a serem executados; Apoiar, do ponto de visa técnico, os processos de conferência, homologação e aprovação de serviços a serem executados; com formação superior completo na área de T.I., ou formação de nível superior com especialização em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo MEC. Deverá possuir certificações CBPP - Certified Business Process Professional e CTFL Certified Tester, Foundation Level.

8.4.1.8. Por ocasião da assinatura do Pedido de Compra / Contrato, a **CONTRATADA** deverá comprovar o vínculo com os mesmos profissionais listados nos itens acima, por meio de CTPS, contrato social da **CONTRATADA** ou contrato de prestação de serviços, na forma civil.

8.4.1.9. A **LICITANTE** deverá indicar, anexo à proposta técnica, documentos comprobatórios necessários à comprovação do item.

8.4.2. A(s) certificação(ões) exigida(s) no **subitem 8.4.1.** deste **Termo de Referência** deve(m) estar válida(s) durante o período de prestação dos serviços de orientação técnica.

8.5. Os serviços de Orientação Técnica serão prestados em conformidade com as Ordens de Serviços (OS) a serem emitidas para sua execução, conforme modelo constante no **ANEXO V – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.** As Ordens de Serviço deverão ser executadas de acordo com planejamento realizado pela equipe da **DATAPREV** em conjunto com a equipe da **CONTRATADA,** obedecendo cronograma estabelecido.

8.6. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar **os seguintes canais de atendimento para abertura** das Ordens de Serviço**:** *Website* e telefone (preferencialmente, 0800).

Cada solicitação de orientação técnica deverá conter, no mínimo, o registro das informações abaixo:

a. Número do chamado (abertura da OS) (a ser fornecido pela **CONTRATADA**);

b. Número da Ordem de Serviço (a ser fornecido pela **DATAPREV**);

c. Identificação do atendente;

d. Identificação do solicitante;

e. Data e hora da solicitação;

f. Descrição da demanda.

As informações sobre os canais de atendimento para abertura das Ordens de Serviço deverão ser apresentadas à **DATAPREV** no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato / Pedido de Compra (PC).

8.7. A **CONTRATADA** terá o prazo máximo de até **3 (três) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte ao registro da solicitação de abertura da Ordens de Serviço (OS) pela **DATAPREV**, para se reunir com o solicitante, presencialmente ou por meio de audioconferência, com a finalidade de definir o escopo e a forma de tratamento da demanda apresentada. Nesta reunião a **CONTRATADA** obterá os insumos necessários para realizar a definição do número de USTs e do cronograma de execução da respectiva Ordem de Serviço (OS). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a **DATAPREV**.

8.8. A **CONTRATADA** terá o prazo máximo de até **3 (três) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à realização da reunião descrita no **subitem 8.7.** deste **Termo de Referência** para encaminhar ao

solicitante, por meio eletrônico, o número de USTs e o cronograma de execução da respectiva Ordem de Serviço (OS). Após alinhamentos entre a **CONTRATADA** e a **DATAPREV**, possíveis negociações e aprovação do número final de USTs e cronograma de execução da respectiva Ordem de Serviço (OS), a **DATAPREV** emitirá o documento de **abertura** da Ordem de Serviço (OS), que deverá ser assinado por responsáveis da **CONTRATADA** e pelo gestor técnico da **DATAPREV.**

8.9. Todas as funções e atividades desempenhadas pela **CONTRATADA** deverão ter como preocupação primária, a transferência do conhecimento à equipe técnica da **DATAPREV** designada a acompanhar cada atividade. Caso a **DATAPREV** entenda ser necessário, poderá solicitar, mediante Ordem de Serviço específica, a realização de *workshops* técnicos abrangendo tópicos específicos da tecnologia envolvida.

8.10. Entende-se por transferência de conhecimento, a passagem de conhecimento para os técnicos da **DATAPREV**, de todas as atividades, relativas a cada Ordem de Serviço executada, visando aprimorar os conhecimentos da tecnologia utilizada e maximizar a utilização das funcionalidades.

8.11. Os registros de solicitação de serviços deverão ser realizados em horário comercial (9:00 às 18:00 horas), de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados nacionais.

8.12. Os serviços solicitados serão realizados em horário comercial (9:00 às 18:00 horas), de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados nacionais, salvo definição contrária, realizada em comum acordo entre a **DATAPREV** e a **CONTRATADA**.

8.13. Concluída a realização dos serviços solicitados na OS (Ordem de Serviço), a **CONTRATADA** deverá comunicar este fato formalmente à **DATAPREV**. A **DATAPREV** terá o prazo de **10 (dez) dias úteis**, contados a partir da formalização da conclusão, para realizar a avaliação das entregas e validar o consumo de USTs, de acordo com:

a. A documentação técnica entregue (conforme padrões previamente acordados entre as partes);

b. O atingimento dos resultados já estipulados;

c. A disponibilização dos entregáveis.

8.14. Após a **DATAPREV** finalizar a avaliação das entregas e a validação do consumo de USTs, atestando que o serviço foi realizado em conformidade com o solicitado, a mesma emitirá o documento de **aceite,** conforme descrito no **ANEXO V – ORDEM DE SERVIÇO/ACEITE**, deste **Termo de Referência**, da respectiva OS (Ordem de Serviço), que deverá conter as informações relacionadas à sua execução e ser assinado por responsáveis da **CONTRATADA** e pelo **Gestor Técnico** da **DATAPREV.**

8.15. Somente o **Gestor Técnico** poderá oficializar, junto à **CONTRATADA**, as solicitações de OS (Ordem de Serviço).

8.16. OS (Ordem de Serviço) aprovadas para execução e formalizadas, não poderão sofrer acréscimos em seu conteúdo previamente negociado sem a anuência do **Gestor Técnico**.

8.17. Em casos excepcionais, as **Ordens de Serviço** poderão sofrer redução no conteúdo previamente negociado, desde que a atividade específica ainda não tenha sido iniciada.

9. CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GARANTIA

9.1. A garantia dos produtos contratados deverá considerar o período mínimo de **36 (trinta e seis) meses** a partir da data de emissão do **Termo de Aceite** dos produtos e contemplar a prestação dos seguintes serviços:

a. Atualização de versão de software;

b. Suporte Técnico.

9.2. A prestação dos serviços relacionados à garantia não deve imputar qualquer custo adicional à **DATAPREV**.

9.3. A modalidade de atendimento deverá ser **em regime 24x7** (24 horas por dia x 7 dias da semana), de segunda a domingo, incluindo os feriados.

9.4. A **CONTRATADA** deverá notificar à **DATAPREV** sobre a descontinuidade comercial e sobre o término do suporte técnico do fabricante dos produtos objeto deste **Termo de Referência.** A **DATAPREV** deverá ser formalmente comunicada, com antecedência mínima de **6 (seis) meses**.

9.5. Durante todo o período de garantia, a **CONTRATADA** deverá prestar os serviços de suporte técnico com o apoio de profissionais técnicos especializados.

10. ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO DE *SOFTWARE*

10.1. Durante o período de garantia, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar para a **DATAPREV** todas as atualizações de *software* que compõem a solução adquirida (atualização de versões, *releases* e *patches*).

10.2. A **CONTRATADA** deverá notificar à **DATAPREV** sobre a liberação de novas versões e correções de *software* (*patches*) dos produtos objeto deste **Termo de Referência.** Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail, utilizando mecanismo automático de notificação.

10.3. Caso as condições de licenciamento dos *softwares* fornecidos sejam alteradas pelo fabricante durante o período de garantia, as funcionalidades e os quantitativos definidos não deverão ser prejudicados. Nas situações em que a alteração na forma de licenciamento implique em perdas qualitativas e/ou quantitativas, licenças complementares deverão ser fornecidas à **DATAPREV**, sem custo adicional.

11. SUPORTE TÉCNICO

11.1. Durante o período de garantia, a **CONTRATADA** deverá prover o serviço de suporte técnico remoto para os produtos fornecidos.

11.2. Entende-se por **SUPORTE TÉCNICO REMOTO** as seguintes atividades para tratamento de problemas relacionados à solução:

a. Orientações sobre uso, implantação dos produtos fornecidos;

b. Questões sobre compatibilidade e interoperabilidade dos produtos fornecidos e integração com outras soluções (desde que compatível tecnicamente);

c. Interpretação da documentação dos produtos fornecidos;

d. Orientações para identificar a causa de uma falha de *software;*

e. Para os casos de defeitos de *software* conhecidos, devem ser fornecidas as informações sobre a correção ou a própria correção.

f. No caso de defeitos de *software* não conhecidos, quando a **CONTRATADA** tiver optado por utilizar centro de suporte e assistência técnica próprio, a mesma deverá enviar as informações sobre a falha ao fabricante do produto para que o mesmo forneça a solução. A **CONTRATADA** deverá informar o número do chamado aberto junto ao fabricante, bem como uma estimativa de prazo para solução da falha;

g. Orientação para solução de problemas de "*performance*" e "*tuning*" das configurações dos produtos fornecidos;

h. Orientação quanto às melhores práticas para implementação dos produtos fornecidos;

i. Apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados (*disaster recovery)*, recuperação de configurações e reinstalação;

j. Apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões dos produtos de *software* instalados;

k. Apoio técnico para reconfiguração da solução em função de alteração/melhoria da arquitetura da infraestrutura.

11.3. As atividades relacionadas ao **SUPORTE TÉCNICO REMOTO** devem ser realizadas por meio de contato telefônico e/ou troca de mensagens eletrônicas, sendo vedada a utilização de acesso remoto. Caso a **CONTRATADA** opte por solucionar o problema reportado pela **DATAPREV** por meio de atendimento *on-site (*presencial), isso não deve imputar qualquer ônus adicional à **DATAPREV**. Em caráter excepcional, a área de Segurança da Informação da **DATAPREV** poderá autorizar a utilização de acesso remoto após avaliar sua necessidade devido a situações emergenciais que representem grande impacto para **DATAPREV**.

11.4. O fato de qualquer um dos produtos fornecidos não utilizar a última versão disponibilizada de quaisquer dos *software*s instalados originalmente, não poderá ser utilizado pela **CONTRATADA** como argumento para postergar eventual suporte técnico, a menos que tenha sido objeto de notificação e que seja apresentada documentação correlacionando a falha detectada com a versão de *software* instalada.

12. REGISTRO E ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS

12.1. Para atendimento aos serviços de garantia dos produtos fornecidos, a **CONTRATADA** deverá oferecer atendimento por meio de centro de suporte e assistência técnica, que poderá pertencer ao fabricante dos produtos ou à **CONTRATADA** (parceira formalmente designada pelo fabricante dos produtos fornecidos como habilitada a prestar os serviços de suporte e assistência técnica).

12.2. No prazo máximo de **20 (vinte) dias úteis**, contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato / Pedido de Compra (PC), a **CONTRATADA** deverá apresentar à **DATAPREV**:

a. As informações sobre os canais de atendimento para abertura dos chamados: número de telefone (preferencialmente, 0800) e endereço de *website*;

b. As informações referentes ao centro de suporte e assistência técnica *responsável pelo atendimento aos serviços de garantia*: se pertence ao fabricante dos produtos ou à própria **CONTRATADA**, *endereço, telefone, e-mail e contato.*

12.3. A **CONTRATADA** deverá providenciar o registro de toda e qualquer solicitação de suporte técnico, independente de sua natureza, cabendo a **DATAPREV**, o acompanhamento. À **DATAPREV** devem ser disponibilizados os seguintes canais de atendimento para abertura dos chamados: A **CONTRATADA** deverá providenciar o registro de toda e qualquer solicitação de suporte.

a. *Website* e telefone (preferencialmente 0800)

b. Cada chamado deverá conter, no mínimo, o registro das informações abaixo:

c. Número do registro/ocorrência (a ser fornecido pela **CONTRATADA**);

d. Identificação do atendente;

e. Identificação do solicitante;

f. Data e hora da solicitação (considerando fuso horário de Brasília);

g. Nível de severidade da ocorrência (a ser fornecido pela **DATAPREV**);

h. Descrição da ocorrência.

12.4. No provimento deste serviço por meio de telefone a **CONTRATADA** fica obrigada a permitir o recebimento de ligações de terminais fixos e móveis.

12.5. Para os atendimentos por meio de telefone, o tempo máximo de espera deverá ser de até 03 (três) minutos.

12.6. No provimento deste serviço por meio de *Website*, deverá ser possível que a **DATAPREV** indique uma lista de produtos por meio de arquivo anexo ou diretamente na página, em um único registro. Neste caso, a data e hora do registro serão consideradas como horário da abertura do chamado para todos os produtos listados.

12.7. Caso a **CONTRATADA** opte por prestar os serviços de garantia dos produtos fornecidos por meio de centro de suporte e assistência técnica próprio, a mesma deverá possuir acesso direto, por meio de telefonema ou via correio eletrônico, ao centro de suporte e assistência técnica do fabricante.

12.8. Independente da forma que a **CONTRATADA** utilize para prestar os serviços de garantia dos produtos fornecidos (por meio de centro de suporte e assistência técnica **do fabricante** dos produtos **ou** de centro de suporte e assistência técnica **próprio**), a mesma deverá permitir que a **DATAPREV** acompanhe, por meio de *Website,* o andamento de todos os chamados abertos no centro de suporte e assistência técnica (chamados abertos por meio de telefone e de *Website*). Este acesso ao centro de suporte e assistência técnica deverá:

a. Estar disponível **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano**;

b. Permitir realizar filtro por chamados encerrados em determinado intervalo de tempo, relacionados a um contrato específico;

c. Permitir realizar filtro por chamados com status "aberto", com sua data de abertura no

intervalo de tempo informado, relacionados a um contrato específico;

d. Permitir a apuração do tempo total de atendimento do chamado e o tempo em que o mesmo ficou sob a responsabilidade da **CONTRATADA**;

e. Exibir as informações do andamento dos chamados de forma completa, clara e precisa, permitindo identificar objetivamente as transições de responsabilidade entre **DATAPREV** e **CONTRATADA** pelas ações a serem realizadas;

f. Exibir as informações de data e hora de forma padronizada, incluindo o fuso horário a ser considerado;

g. Permitir visualizar o nível de severidade.

12.9. O horário de abertura de chamado será determinado conforme abaixo:

a. Para chamados abertos pelo canal **Telefone** (preferencialmente 0800) → o horário da abertura do chamado será a data e hora da ligação realizada pelo profissional da **DATAPREV** informando do problema ocorrido. Caso o atendente não possa informar o número de chamado neste momento, a mesma deverá, **obrigatoriamente**, informar um número de protocolo que registre a data e hora da ligação realizada.

b. Para chamados abertos pelo canal ***Website*** → o horário da abertura do chamado será a data e hora do acesso ao *Website* para registro do problema ocorrido. No momento do registro, a página *web* deverá informar o número de chamado, caso isso não seja possível, a mesma deverá informar um número de protocolo que registre a data e hora do acesso realizado.

12.10. O horário de abertura do chamado demarcará o início da contagem do prazo de solução das ocorrências, independente do retorno da **CONTRATADA**. O horário de abertura de chamado será determinado conforme descrito no **subitem 12.9.** deste **Termo de Referência**.

12.11. O serviço de registro de chamados deverá ser disponibilizado de acordo com a modalidade de atendimento estabelecida no **subitem 9.3.** deste **Termo de Referência**.

12.12. Não deverá haver qualquer limitação para o número de solicitações de suporte técnico.

12.13. Não deverá haver qualquer limitação para o número de técnicos da **DATAPREV** autorizados a abrir chamados técnicos.

13. PRAZO PARA SOLUÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

13.1. Deverão ser considerados os seguintes prazos e níveis de severidade para os chamados de **Suporte Técnico**.

PRAZOS PARA SOLUÇÃO DAS OCORRÊNCIAS REGISTRADAS (a partir do registro da ocorrência)	
SEVERIDADE INFORMADA	**TEMPO PARA SOLUÇÃO**
1	4 horas corridas
2	24 horas corridas
3	72 horas corridas
4	48 horas corridas

a. **Severidade 1** – quando ocorre a perda ou paralisação de serviços relevantes prestados pela **DATAPREV** ou atividades exercidas pela mesma, configurando-se como situação de emergência. Uma solicitação de serviço de Severidade 1 pode possuir uma ou mais das seguintes características:

- Dados corrompidos;
- Uma função crítica não está disponível;
- O sistema se desliga repentinamente causando demoras excessivas e intermitências para utilização de recursos;
- O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização;
- O sistema continua em execução permanente (congelado) necessitando ser reiniciado pelo operador.

b. **Severidade 2** – quando se verifica uma grave perda de funcionalidades em programas ou sistemas da **DATAPREV,** inexistindo alternativas de contorno, sem, no entanto, interromper em sua totalidade a prestação do serviço;

c. **Severidade 3** – quando se verifica uma perda de menor relevância de funcionalidades em programas ou sistemas da **DATAPREV,** causando apenas inconveniências para a devida prestação dos serviços pela **DATAPREV;**

d. **Severidade 4** – quando se verifica como necessária a prestação de informações, aperfeiçoamentos ou esclarecimentos sobre documentação ou funcionalidades de programas, porém sem prejudicar diretamente a operação dos programas ou sistemas da **DATAPREV.**

13.2. O nível de severidade será atribuído pela **DATAPREV** no momento da abertura do chamado.

13.3. No atendimento dos chamados, para efeitos de apuração do tempo gasto pela **CONTRATADA** para a disponibilização da solução, serão desconsiderados os períodos em que a **DATAPREV** estiver responsável por executar ações necessárias para a análise e solução da ocorrência.

13.4. Considerando que a solução das ocorrências de *software*, pela sua natureza, podem envolver atividades relacionadas ao desenvolvimento de *patches* específicos, admite-se para todos os casos a adoção de solução de contorno (*workaround*), respeitados os prazos definidos para cada severidade informada, sem prejuízo da disponibilização da solução definitiva cabível. Neste caso, a partir do encerramento do chamado original, com a disponibilização da solução de contorno, deverá ser imediatamente aberta uma nova ocorrência para provimento da solução definitiva, na qual deverá constar, **obrigatoriamente**, um novo campo contendo o número do chamado original (encerrado com a solução de contorno). O prazo máximo para disponibilização da solução definitiva será:

PRAZOS PARA SOLUÇÃO DEFINITIVA **(a partir do encerramento do chamado original, com a disponibilização da solução de contorno)**	
SEVERIDADE INFORMADA	**TEMPO PARA SOLUÇÃO**
1	**15 dias corridos**
2	**30 dias corridos**
3	**45 dias corridos**

13.5. Para fins de cálculo do período decorrido para solução da ocorrência de *software*, será contabilizado o prazo entre a formalização e o fechamento efetivo da ocorrência – seja essa solução de caráter definitivo ou provisório com a disponibilização de solução de contorno (*workaround*).

13.6. Em caso de impossibilidade da disponibilização de solução de contorno ou definitiva, dentro dos prazos estabelecidos, a **CONTRATADA** deverá, ainda dentro destes prazos, emitir um parecer com previsão de novo prazo, contendo o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado.

13.7. Após avaliação deste parecer inicial, a **DATAPREV** decidirá sobre **a periodicidade da emissão de pareceres ou laudos posteriores,** até o fechamento final do atendimento, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas pelo descumprimento dos prazos estabelecidos.

14. RELATÓRIOS

14.1. Durante todo o período de prestação dos serviços relacionados à garantia, a **CONTRATADA** deverá apresentar, mensalmente, um arquivo contendo o registro de todas as ocorrências de suporte técnico do mês anterior. O **Relatório Mensal de Atendimento** deverá ser encaminhado para os **Gestores Administrativo e Técnico** conforme descrito no **item 25.** deste **Termo de Referência,** em até **7 (sete) dias úteis,** contados a partir do dia seguinte ao **fim do período de prestação de serviços** e deverá estar no formato XLS (para ambiente MS Windows) ou outro formato definido em comum acordo. O mesmo deverá conter as seguintes informações de cada ocorrência:

a. Número do registro/ocorrência;

b. Identificação do atendente;

c. Identificação do solicitante;

d. Data e hora da solicitação (considerando o fuso horário de Brasília);

e. Nível de severidade da ocorrência (estabelecido pela **DATAPREV**);

f. Descrição da ocorrência;

g. Data e hora da solução / fechamento da ocorrência (considerando o fuso horário de Brasília);

h. Identificação do responsável **(DATAPREV)** pelo fechamento;

i. Duração da ocorrência (no formato hh:mm);

j. Tempo de atendimento sob responsabilidade da **CONTRATADA** (no formato hh:mm);

k. Descrição detalhada da causa e da solução da ocorrência;

l. Informar se o chamado foi fechado com solução de contorno ou definitiva;

m. Informar o número do chamado original (quando o chamado for originário de outro onde se tiver feito uso da solução de contorno).

14.2. Durante todo o período de prestação dos serviços relacionados à orientação técnica, a **CONTRATADA** deverá apresentar, mensalmente, um arquivo contendo o registro de todas as OS (Ordens de Serviço) abertas e/ou fechadas relacionadas aos serviços de Orientação Técnica no mês anterior. O **Relatório Mensal de OS** deverá ser encaminhado para **os Gestores Administrativo e**

Técnico conforme descrito no **item 25.** deste **Termo de Referência,** em até **7 (sete) dias úteis,** contados a partir do dia seguinte ao **fim do período de prestação de serviços** e deverá estar no formato XLS (para ambiente MS Windows) ou outro formato definido em comum acordo. O mesmo deverá conter as seguintes informações de cada OS (Ordem de Serviço):

a. Número de registro/ chamado;

b. Número da OS (Ordem de Serviço);

c. Identificação do atendente;

d. Identificação do solicitante;

e. Data e hora da solicitação (**Horário de Brasília**);

f. Descrição dos serviços solicitados;

g. Data e hora da reunião de definição do escopo da demanda (**Horário de Brasília**);

h. Data e hora da conclusão do serviço (**Horário de Brasília**);

i. Número de USTs consumidas para execução do serviço, detalhadas por atividades desempenhadas, visando garantir o repasse do conhecimento e das melhores práticas para as equipes da **DATAPREV**;

j. Identificação do responsável **(DATAPREV)** pela aprovação do serviço executado e consequente conclusão da OS (Ordem de Serviço).

15. ACESSO AO SITE DO FABRICANTE

15.1. Deverá ser garantido à **DATAPREV** o pleno acesso ao *site* do fabricante dos produtos fornecidos que constituem o objeto deste **Termo de Referência** para:

a. Consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários;

b. Efetuar *downloads* de quaisquer atualizações de *software* ou documentações.

15.2. Caso haja diferentes níveis de acesso no *site*, deverá obrigatoriamente ser ofertado o nível com maior grau de privilégios.

16. USO DA LÍNGUA PORTUGUESA

16.1. Em todas as atividades de suporte técnico, capacitação técnica e orientação técnica, deverá ser empregada a língua portuguesa falada e escrita do Brasil. Serão admitidas as seguintes exceções a esta exigência:

a. O uso de termos técnicos em inglês, nas conversações ou correspondências;

b. O acesso a *sites* com conteúdo na língua inglesa, para consulta a bases de conhecimento ou "*download*" de componentes de *software;*

c. A utilização de material original do fabricante em inglês, na realização da capacitação técnica, somente nos casos de ausência da publicação em português;

d. Outros casos, com o aceite da **DATAPREV.**

16.2. A abertura, o acompanhamento e o atendimento das ocorrências deverão ser feitos em língua portuguesa.

16.3. O(s) relatório(s) constante(s) do **item 14.** deste **Termo de Referência** deverá(ão) ser apresentado(s) com conteúdo em língua portuguesa.

17. SIGILO E INVIOLABILIDADE

17.1. A **CONTRATADA** deverá assinar **TERMO DE SIGILO** que se encontra no **ANEXO IV,** a fim de garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante a prestação dos serviços de implantação assistida, orientação técnica e capacitação técnica.

17.2. A **CONTRATADA** deverá prestar esclarecimentos à **DATAPREV** sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à mesma.

18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. Será aplicada multa pelo descumprimento dos prazos relacionados no **item 4. (Planejamento)** deste **Termo de Referência**, causado pela **CONTRATADA**. O descumprimento de cada prazo implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias de atraso, conforme descrito abaixo:

a. Para atrasos de até 10 (dez) dias corridos → multa de 0,1% (um décimo por cento) ao dia do valor total do respectivo Pedido de Compras / Contrato;

b. Para atrasos superiores a 10 (dez) dias corridos → a multa descrita na alínea a) será substituída por multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) ao dia, até o limite máximo de 5% (cinco por cento) do valor total do respectivo Pedido de Compras / Contrato.

18.2. Será aplicada multa pelo atraso causado pela **CONTRATADA** na **entrega dos serviços contratados,** conforme descrito no **subitem 5.1.** deste **Termo de Referência**.

O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias de atraso, conforme descrito abaixo:

a. Para atrasos de até 15 (quinze) dias corridos → multa de 0,2% (dois décimos por cento) ao dia do valor total dos produtos fornecidos;

b. Para atrasos superiores a 15 (quinze) dias corridos → a multa descrita na alínea a) será substituída por multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, até o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor total dos produtos fornecidos.

18.3. Será aplicada multa pelo atraso, causado pela **CONTRATADA**, na implantação dos produtos fornecidos, conforme descrito no **subitem 6.2.** deste **Termo de Referência**.

O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias de atraso, conforme descrito abaixo:

a. Para atrasos de até 10 (dez) dias corridos → multa de 0,2% (dois décimos por cento) ao dia do valor total do item Implantação;

b. Para atrasos superiores a 10 (dez) dias corridos → a multa descrita na alínea a) será substituída por multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, até o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor total do item Implantação.

18.3.1. Caso a **CONTRATADA** descumpra os prazos descritos nos **subitens 6.2. e 6.6.1.** deste **Termo de Referência,** simultaneamente, a multa descrita no **subitem 18.3.** (alíneas a e b) deste **Termo de Referência**, será substituída por multa de 2% (dois por cento) ao dia, até o limite máximo de 20% (vinte por cento) do valor total do item Implantação, pelo atraso, causado pela **CONTRATADA,** na implantação dos produtos fornecidos.

18.4. Será aplicada multa de 0,1% (um décimo por cento) ao dia, até o limite máximo de 1% (um por cento) do valor de cada turma do item Capacitação, pelo descumprimento dos prazos relacionados no **item 7. (Capacitação Técnica)** deste **Termo de Referência,** exceto aquele descrito no **subitem 7.4.3.**, deste **Termo de Referência,** causado pela **CONTRATADA**. O descumprimento de cada prazo implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

18.5. Será aplicada multa de 1% (um por cento) ao dia, até o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor de cada turma do item Capacitação, pelo atraso, causado pela **CONTRATADA,** na realização de cada turma da capacitação, conforme descrito no **subitem 7.4.3.** deste **Termo de Referência.** O descumprimento do prazo de cada turma implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente

conforme o caso.

18.6. Será aplicada multa de 10% (dez por cento) do valor de cada turma do item Capacitação caso o resultado alcançado com a aplicação da avaliação da Capacitação Técnica seja considerado INSATISFATÓRIO, conforme descrito no **subitem 7.7.1** deste **Termo de Referência.** O resultado INSATISFATÓRIO de cada turma implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

18.7. Será aplicada multa, calculada com base no valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais, de 1% (um por cento) ao dia, até o limite máximo de 10% (dez por cento), pelo atraso, causado pela **CONTRATADA,** no cumprimento dos prazos relacionados nos **subitens 8.7. e 8.8. (Orientação Técnica)** deste **Termo de Referência**, para cada abertura de Ordem de Serviço realizada pela **DATAPREV**. O descumprimento de mais de um prazo para uma mesma Ordem de Serviço implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

18.8. Será aplicada multa de 1% (um por cento) ao dia, até o limite máximo de 20% (vinte por cento) do valor da respectiva Ordem de Serviço, pelo atraso, causado pela **CONTRATADA, na conclusão das Ordens de Serviço,** conforme descrito no **subitem 8.5.** deste **Termo de Referência.** O descumprimento do prazo de cada Ordem de Serviço implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

18.9. Será aplicada multa pelo atraso, causado pela **CONTRATADA, no fornecimento das informações sobre os canais de atendimento**, conforme descrito nos **subitens 8.6.** e **12.2.** deste **Termo de Referência.** O descumprimento de cada prazo implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias de atraso, conforme descrito abaixo:

a. Para atrasos de até 10 (dez) dias corridos → multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) ao dia do valor total do respectivo Pedido de Compras / Contrato;

b. Para atrasos superiores a 10 (dez) dias corridos → a multa descrita na alínea a) será substituída por multa de 0,1% (um décimo por cento) ao dia, até o limite máximo de 2% (dois por cento) do valor total do respectivo Pedido de Compras / Contrato.

18.10. Será aplicada multa pelo atraso, causado pela **CONTRATADA, no fornecimento das informações sobre a descontinuidade dos produtos**, conforme descrito no **subitem 9.4.** deste **Termo de Referência.**

O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias de atraso, conforme descrito abaixo:

a. Para atrasos de até 15 (quinze) dias corridos → multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia do valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais;

b. Para atrasos superiores a 15 (quinze) dias corridos → a multa descrita na alínea a) será substituída por multa de 1% (um por cento) ao dia, até o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais.

18.11. Será aplicada multa, calculada com base no valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais, de 0,1% (um décimo por cento) à hora, até o limite máximo de 20% (vinte por cento), pelo atraso no cumprimento dos prazos relacionados no **subitem 13.1. (Prazos para Solução das Ocorrências)** deste **Termo de Referência**, causado pela **CONTRATADA, para cada chamado registrado pela DATAPREV.**

18.12. Será aplicada multa, calculada com base no valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais, de 1% (um por cento) ao dia, até o limite máximo de 20% (vinte por cento), pelo atraso, causado pela **CONTRATADA, no fornecimento da solução definitiva para as ocorrências de software**, conforme descrito no **subitem 13.4.** deste **Termo de Referência.** O descumprimento do prazo de cada chamado registrado pela **DATAPREV** implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

18.13. Será aplicada multa, calculada com base no valor caucionado em garantia do cumprimento das obrigações contratuais, de até 5**% (cinco por cento)**, pelo atraso, causado pela **CONTRATADA,** no **fornecimento de qualquer um dos relatórios**, conforme descrito no **item 14.** deste **Termo de Referência**.

18.14. Será aplicada multa pela indisponibilidade do serviço, causada pela **CONTRATADA**, quando inferior aos valores descrito no **subitem 5.5.2.** deste **Termo de Referência**.

Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, desconto de 10% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente, referente ao **subitem 1.3.** (Item 1 – Quadro: Objeto da Contratação do Serviço) deste **Termo de Referência,** por hora, até o limite de 100%. No caso de fração de hora, a glosa será calculada de forma proporcional.

18.15. Será aplicada multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) à 10% (dez por cento) do valor total do respectivo Pedido de Compras / Contrato **pelo inadimplemento contratual relacionado às situações não previstas nos subitens anteriores**.

18.16. As multas constantes nesse item poderão ser aplicadas cumulativamente conforme o caso e são meramente moratórias, não isentando a **CONTRATADA** do ressarcimento por perdas e danos

pelos prejuízos a que der causa.

18.17. As multas constantes do **subitem 18.7. e dos subitens 18.10. ao 18.14.** deste **Termo de Referência,** serão aplicadas sobre o valor total pago mensalmente pela **DATAPREV** para a garantia dos itens que compõem a Solução Integrada do Serviço de Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM.

18.18. À **CONTRATADA** será garantido o direito à apresentação de defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia seguinte à confirmação de recebimento da notificação de multa. Cabe à **DATAPREV** a solução final e definitiva da questão.

19. AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR

19.1. Objetivando a contínua melhoria do processo de gestão, ao longo da vigência contratual, a **DATAPREV** realizará trimestralmente a **Avaliação de Desempenho de Fornecedores**, o que permitirá a adoção de eventuais ajustes no modelo de atendimento.

19.2. Serão avaliados os seguintes critérios:

a. **Comunicação:** Avaliação qualitativa da comunicação do fornecedor, como: clareza na informação, formas de solicitações e questionamentos à **DATAPREV**, educação e nível de formalidade no atendimento, e tempo de resposta às solicitações da **DATAPREV**.

b. **Confiabilidade:** Prestação correta (isenta de falhas e erros) do serviço / atendimento, comprovando a eficácia das medidas preventivas e/ou corretivas adotadas .

c. **Organização:** Demonstra planejamento, integração e controle das atividades, cumprindo os prazos acordados, disponibilidade de pessoal com domínio dos serviços e conhecimento das atividades.

19.3. Para os critérios descritos acima serão atribuídas notas de 0 (zero) a 10 (dez), cuja média resultará em um dos conceitos abaixo:

Péssimo (de 0 a 4,9) / **Regular** (de 5 a 7,4) / **Bom** (de 7,5 a 8,9) / **Ótimo** (de 9 a 10).

19.4. Trimestralmente a **CONTRATADA** será informada do conceito médio obtido no período e registrado no sistema interno de gestão da **DATAPREV**, resultado este que deverá balizar eventuais ações corretivas que se fizerem necessárias.

20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

20.1. Em relação à prestação dos serviços de capacitação, a **CONTRATADA** deverá:

a. Arcar com eventuais despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores;

b. Providenciar toda a infraestrutura física e tecnológica necessária à execução do serviço, incluindo a oferta de *coffee-break* por turma;

c. Providenciar a imediata correção das deficiências e/ou irregularidades que porventura venham a ser apontadas pela **DATAPREV**.

20.2. Por ocasião da assinatura do Pedido de Compra / Contrato, a **CONTRATADA** deverá comprovar possuir mão de obra qualificada de profissionais certificados para realizar os serviços de **orientação técnica**, em conformidade com o exigido no **subitem 8.4.1.** deste **Termo de Referência.**

Caso seja necessário, a **CONTRATADA** poderá apresentar documentação de mais de um profissional, a fim de comprovar as certificações nas tecnologias exigidas.

20.3. O vínculo jurídico-legal do(s) profissional(ais) citado(s) no **subitem 20.2.** deste **Termo de Referência** com a **CONTRATADA** ou com o **FABRICANTE,** pode ser: empregatício, societário ou contratual. A **CONTRATADA** deverá, conforme a situação, fornecer a documentação exigida abaixo:

a. **Situação 1: Vínculo empregatício (o profissional é funcionário da CONTRATADA ou do FABRICANTE)**

- I – Cópia autenticada dos certificados do fabricante;
- II – Carteira Profissional (páginas de qualificação, foto e Contrato de Trabalho).

b. **Situação 2: Vínculo societário (o profissional é sócio da CONTRATADA ou do FABRICANTE):**

- I – Cópia autenticada dos certificados do fabricante;
- II – Contrato Social da empresa.

c. **Situação 3: Vínculo contratual (o profissional presta serviços para a CONTRATADA ou do FABRICANTE):**

- I – Cópia autenticada dos certificados do fabricante;

- II – Contrato firmado entre o profissional e a **CONTRATADA** ou entre o profissional e o **FABRICANTE** para a prestação de serviços.

20.4. Durante a vigência contratual, caso a **CONTRATADA** queira apresentar novo(s) profissional(ais) com a(s) certificação(ões) para atender à(s) exigência(s) descrita(s) no **subitem 20.2.** deste **Termo de Referência** deverá entregar a documentação descrita no **subitem 20.3.** deste **Termo de Referência**.

20.5. Por ocasião da assinatura do Pedido de Compra / Contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar declaração do fabricante comprovando o atendimento às exigências descritas no **subitem 1.9.** deste **Termo de Referência**.

20.6. A **CONTRATADA** deverá, quando legalmente possível, cadastrar seus itens no FINAME/BNDES. A **CONTRATADA** terá o prazo máximo de até **20 (vinte) dias úteis**, contados a partir da assinatura do contrato, para apresentar comprovação deste cadastramento, informando o código FINAME do(s) bem(ns) fornecido(s) ou a ser(em) fornecido(s).

20.7. Caso a **CONTRATADA** opte por oferecer atendimento por meio do centro de suporte e assistência técnica do fabricante dos produtos (conforme **subitem 12.1.** deste **Termo de Referência**), a mesma deverá estar ciente da abertura e andamento de todo e qualquer chamado de suporte técnico realizado pela **DATAPREV.**

20.8. Independente da **CONTRATADA** optar por oferecer atendimento por meio de centro de suporte e assistência técnica próprio ou do fabricante dos produtos (conforme **subitem 12.1.** deste **Termo de Referência**), a mesma será responsabilizada pelo descumprimento dos prazos para solução das ocorrências, descritos nos **subitens 13.1.** e **13.4.** deste **Termo de Referência**. Desta forma, arcará com as devidas sanções decorrentes de tais descumprimentos, conforme descrito nos **subitens 18.11.** e **18.12.** deste **Termo de Referência**.

20.9. Em até **20 (vinte) dias úteis,** contados a partir do dia seguinte à assinatura do Pedido de Compra / Contrato, caso a **CONTRATADA** opte por oferecer atendimento por meio do centro de suporte e assistência técnica próprio, a mesma deverá apresentar declaração do fabricante dos produtos fornecidos comprovando ser sua parceira formalmente designada como habilitada a prestar os serviços de suporte e assistência técnica destes produtos, e que possui acesso direto ao seu centro de suporte e assistência técnica (conforme **subitens 12.1. e 12.7.** deste **Termo de Referência**).

20.10. Caso a CONTRATADA **descumpra o estabelecido nos** subitens 20.1. à 20.9. **deste** Termo de Referência**, a** DATAPREV **poderá cancelar o contrato por não atendimento, sem arcar com qualquer ônus. Caberão à** CONTRATADA **as sanções devidas por não atendimento ao contrato.**

20.11. Comunicar à área de gestão de T&D da **DATAPREV** quaisquer problemas e ocorrências, sejam originadas dos treinandos ou de si mesma, que possam prejudicar ou impossibilitar o bom andamento dos cursos;

20.12. Aplicar solução de contorno, no prazo máximo de 2 horas, caso seja necessária a substituição do instrutor durante a realização do treinamento, garantindo, no mínimo, o mesmo padrão de qualificação técnica do novo instrutor.

20.13. Todos os prazos estabelecidos em dias úteis neste **Termo de Referência** devem considerar somente os feriados nacionais.

21. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

21.1. Em relação à prestação dos serviços de capacitação, a **DATAPREV** deverá:

a. Comunicar à **CONTRATADA**, no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis** antes do início de cada capacitação, a relação de treinandos, para que sejam iniciados todos os preparativos necessários à adequada prestação do serviço, ressalvados os casos fortuitos e de força maior;

b. Fiscalizar e acompanhar a prestação do serviço/objeto contratual, comunicando à **CONTRATADA** toda e qualquer deficiência e/ou irregularidade relacionada com a entrega do objeto, diligenciando nos casos que exigirem providências corretivas;

c. Aferir a qualidade da capacitação por meio do Relatório de Avaliação Consolidado enviado pela **CONTRATADA** e emitir o relatório de Avaliação Final Capacitação de cada turma.

22. FATURAMENTO

22.1. Plataforma Multicanal e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão - CzRM*:* conforme previsto no **subitem 5.8** deste **Termo de Referência**, após a emissão do respectivo **Termo de Aceite da Solução** (**subitem 6.8** deste **Termo de Referência**).

22.2. Implantação Assistida: após a emissão do respectivo **Termo de Aceite da Solução** (**subitem 6.8** deste **Termo de Referência**).

22.3. Serviço de Suporte Operacional: Mensal, mediante aferição do serviço prestado pela **CONTRATADA.** Se dará em **36 (trinta e seis) parcelas mensais** de igual valor.

22.3.1. Os chamados de suporte, descritos no **item 12.** deste **Termo de Referência**, serão analisados mensalmente, após o envio do Relatório Mensal de Atendimento pela **CONTRATADA**, conforme descrito no **subitem 14.1.** deste **Termo de Referência**. Tanto os

chamados, quanto as possíveis sanções decorrentes do descumprimento dos prazos para a solução de ocorrências relacionadas aos mesmos (descritas nos **subitens 18.11. e 18.12.** deste **Termo de Referência**), deverão ser refletidos no Relatório de Medição do mês subsequente.

22.4. Capacitação: mediante o envio pela **DATAPREV** do Relatório de Medição do serviço prestado pela **CONTRATADA**, após conclusão de cada turma considerada **SATISFATÓRIA** (**subitem 7.6.6.** deste **Termo de Referência**).

22.5. Orientação Técnica: Mensal, mediante o envio pela **DATAPREV** do Relatório de Medição do serviço prestado pela **CONTRATADA.** Se dará de acordo com as USTs efetivamente utilizadas, em conformidade com o fechamento das **Ordens de Serviços** concluídas no período.

22.6. Pacotes Adicionais: A **DATAPREV** contratará, caso necessário e limitado ao quantitativo total, os itens de 10 à 20, constantes do Quadro Objeto de Contratação, descritos no **subitem 1.3.** deste **Termo de Referência**, efetivando a forma de cobrança de acordo com o descrito nos **subitens de 22.1. à 22.5.** deste **Termo de Referência**.

22.7. A **CONTRATADA** deverá enviar a documentação de cobrança diretamente à Unidade Centralizada de Recebimento – UCR, situada na R. Prof. Álvaro Rodrigues, nº 460, Botafogo – Rio de Janeiro/RJ – CEP 22280-040, dentro do horário comercial, indicando o número do Pedido de Compra/Contrato, o número de medição descrito no Relatório de Medição e o período de prestação de serviço (quando for o caso).

23. PAGAMENTO

23.1. 15 (quinze) dias após recebimento da fatura pela **DATAPREV.**

24. VIGÊNCIA CONTRATUAL

24.1. A vigência contratual será de **36 (trinta e seis) meses** a contar da assinatura do Pedido de Compras (PC) / Contrato.

25. GESTÃO CONTRATUAL

25.1. Gestão Técnica **–** Coordenação Geral de Integração e Monitoramento – CGIM.

25.1.1. Fiscais – Empregados da SUAT, designados pela CGIM.

25.2. Gestão Administrativa – Divisão de Gestão e Fiscalização Administrativa de Contratos – DGFC.

25.2.1. Fiscais – Empregados designados pela DGFC.

26. ANEXOS

- **ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**
- **ANEXO II – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**
- **ANEXO III – MODELO DE ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA**
- **ANEXO IV – TERMO DE SIGILO**
- **ANEXO V – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**
- **ANEXO VI – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA CAPACITAÇÃO**
- **ANEXO VII – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO COGNITIVO**
- **ANEXO VIII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
REQUISITOS DA SOLUÇÃO

ITEM	FUNCIONALIDADE
1.	Prover funcionalidades que permitam fornecer Atendimento Multicanal Automatizado, com funcionamento 24hx7d.
	a. Entende-se por Atendimento Multicanal o atendimento realizado, no mínimo, através de portal web, chat, e-mail, telefone, SMS, mídias sociais (facebook, twitter, etc.).
2.	Prover funcionalidades que permitam a integração com computação cognitiva, com funcionamento 24hx7d.
	a. Entende-se por Atendimento Cognitivo um sistema de computação composto por uma plataforma de serviços que possui algoritmos de inteligência artificial aplicados para processamento em linguagem natural, em português do Brasil, e tecnologias de aprendizado por máquina que suportam a criação, implementação, execução e realização de conteúdo de aplicativos cognitivos.
3.	Permitir a criação de bases de conhecimento com informações textuais em quaisquer tipos e formatos (estruturado e não estruturado), contendo processos de negócio, regras de contratação e condução de serviços e produtos e quaisquer informações que sejam consideradas pertinentes pela **DATAPREV**. A base de conhecimento deve aceitar informações e dados, incluindo, sem a eles se limitar, arquivos de linguagem de marcação de hipertexto, scripts, registros, áudio, planilhas, gráficos, imagens, *applets* ou *servlets*, entre outros.
4.	Processar e indexar todo o conteúdo da solução de forma automática durante o processo de sua inserção, independente de sua natureza (estruturada e não-estruturada, sistêmica e não-sistêmica).
5.	Disponibilizar mecanismos que permitam extrair ou receber dados provenientes de banco de dados relacionais, não relacionais, internos ou externos ao ambiente da **DATAPREV**, por exemplo, documentos, planilhas, e-mails, , entre outros, em grande volume e variedade de formatos.
6.	Permitir a indexação de dados de sites, redes sociais e conteúdos da internet de forma geral, possibilitando a realização de buscas por temas livres ou específicos, com a devida escuta e análise da ocorrência de eventos de interesse.
7.	Fornecer ferramentas de gestão e evolução da base de conhecimento, como dicionário de sinônimos, extração de entidades, gerenciamento de terminologia, entre outros.
8.	Estar disponível inicialmente para o atendimento de, no mínimo, dois Produtos Mínimos Viáveis (MVP, de *Minimum Viable Product*, em inglês), para os especialistas do atendimento e usuários finais., conforme descrito nos subitens 1.3 (Alínea "b") e 5.7, deste Termo de Referência.
9.	Integrar, já na construção dos MVPs, estrutura de computação cognitiva com capacidade caso disponível na **DATAPREV**., conforme descrito nos subitens 1.3 (Alínea "b") e 5.7, deste Termo de Referência.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
REQUISITOS DA SOLUÇÃO

10.	Os MVPs serão destinados ao esclarecimento de dúvidas de especialistas do atendimento e usuários finais sobre processos, produtos e serviços (aconselhamento inteligente), de forma a transferir, de maneira prática, os conhecimentos técnicos, acrescentando componentes de computação cognitiva, quando esta estiver no escopo do MVP e disponível na **DATAPREV**.
11.	Permitir o tratamento do número mínimo de diálogos por mês, estabelecidos pela **DATAPREV**.
12.	Possuir capacidade analítica, integrada, de forma a permitir a gestão operacional, gerencial e estratégica pelo uso de todos os dados disponíveis (incluídos, mas não limitados a, documentos, e-mails, postagens de redes sociais, transações, sistemas legados, etc), sistêmicos e não-sistêmicos, estruturados e não-estruturados, com capacidade de armazenamento desses dados em arquitetura de sistema de arquivos distribuídos (Hadoop), e considerando espelhamento triplo, com suporte da fabricante.
13.	Possibilitar a criação de relatórios gerenciais, operacionais e estatísticos de utilização da Plataforma, com informações de acesso de usuários, perguntas mais realizadas, detalhadas por níveis de domínio, classificação de relevância dos resultados, e demais informações necessárias que permitam ações de otimização de seu uso.
14.	Possuir capacidade de Machine Learning integrada à solução de atendimento para idenfiticação dos padrões de comportamento operacionais, estratégicos e gerenciais, dos processos internos e externos.
15.	Suportar a criação de painéis de análise através de interface amigável, do tipo, "clicar e arrastar", sem programação ou desenvolvimento adicional, sem limitação com relação à quantidade de acessos.
16.	Permitir a criação de painéis com suporte aos seguintes tipos de visualizações, mapas, gráficos, tabelas estáticas e dinâmicas, gráfico do tipo treemap, gráfico do tipo radar, nuvem de palavras e display de resultados.
17.	Permitir que os relatórios e painéis sejam salvos e compartilhados entre um grupo específico de usuários, permitindo que os mesmos consigam alterar as formas de visualização e os filtros usados, criando a partir daí novas análises.
18.	Permitir o cálculo de clusterização, identificação de outliers, criação de linha de referência por (máximo, mínimo, média e mediana), criação de linha de tendência e criação de projeção (forecast), sem necessidade de programação, na mesma interface de criação dos painéis.
19.	Permitir a criação de várias análises e gráfico na mesma tela de trabalho, simultaneamente, de forma que os filtros e seleções aplicados reflitam em todas as análises, evidenciando a relação existente entre elas.
20.	Suportar a sugestão automática do tipo de visualização, considerando a natureza das dimensões e métricas selecionadas para criação de um painel, permitindo ao usuário modificá-la.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
REQUISITOS DA SOLUÇÃO

21.	Disponibilizar uma biblioteca de funções lógicas, de conversão, matemáticas, analíticas, estatísticas, cadeias de caracteres entre outras para serem utilizadas na confecção de análises pelos usuários de negócios.
22.	Permitir criar e salvar sequência de análises para criação de um fluxo de apresentação, do tipo storytelling.
23.	Conectar às seguintes fontes de dados, de forma nativa: Banco de Dados Relacionais (Oracle, Postgree e SQL Server), Spark, MySQL, Hive, Impala e Arquivos no formato Excel.
24.	Permitir o acesso aos dados através de API Rest.
25.	Identificar dentre os relatórios, consultas ou análises personalizadas, os que são mais utilizadas pelos usuários e quais são menos utilizados.
26.	Disponibilizar interface para visualização de todo o funcionamento da Plataforma e do ambiente de produção SaaS (Software como Serviço, do inglês *Software as a Service*), incluindo inventário de componentes em ambientes de desenvolvimento e produção, além de informações gerenciais acerca da sua utilização e comportamento.
27.	Disponibilizar manuais operacionais completos do software, original do fabricante, disponível em língua portuguesa e em meio eletrônico, contendo informações detalhadas sobre operação e administração da plataforma e do ambiente de produção SaaS. Na ausência de versão atualizada em português da documentação original do fabricante será aceito apenas material em inglês.
28.	Disponibilizar interfaces independentes e customizáveis para o usuário, para as equipes de atendimento, para a gestão do atendimento e para a gestão da plataforma, disponíveis, inclusive, para dispositivos móveis.
29.	Permitir o uso simultâneo da interface de administração pelo número mínimo de usuários definido pela **DATAPREV**, situados em grupos com autorizações diferenciadas.
30.	Permitir a integração e troca de informações com os sistemas da **DATAPREV**, utilizando barramento de serviços ou webservice, e mecanismos de segurança especificados neste documento, definido pela área competente.
31.	Contemplar a funcionalidade de chat proativo, oferecendo ao cidadão a possibilidade de realizar uma interação via chat a partir de um "*pop-up*" (convite).
32.	Disponibilizar uma Base de Conhecimento do Atendimento como parte da Base de Conhecimento corporativa, com espaços específicos para a disponibilização de *templates*, de documentos por cliente, por serviços compartilhados com o próprio usuário.
33.	Disponibilizar acesso do usuário à Base de Conhecimento, no espaço criado especificamente para compartilhamento de conhecimento com o mesmo.
34.	Disponibilizar um fluxo de publicação de documentos na base de conhecimento, contemplando no mínimo dois níveis: o de conteudista e o de validador/publicador.
35.	Disponibilizar funcionalidade que informe ao publicador o momento em que o seu documento precisa ser revisado.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
REQUISITOS DA SOLUÇÃO

36.	Disponibilizar *dashboard* para o Ponto Único de Contato, com informações relativas: ao usuário que está fazendo uma solicitação (de forma exemplificativa: registros anteriores, pendentes, posição do mesmo na estrutura hierárquica do cliente, telefone, e-mail, estatísticas de indicadores estabelecidos pela gestão (de forma exemplificativa: tíquetes do cliente por serviço, tempo médio de atendimento por tíquete do PUC, tempo médio de resolutividade da **DATAPREV**, etc) etc); aos incidentes abertos que estão sendo tratados.
37.	Disponibilizar *dashboards* por perfil de usuário com informações personalizadas de acordo com as necessidades da empresa.
38.	Permitir a continuidade do atendimento ao usuário com a alternância de canal de atendimento, em fluxo contínuo, sem a necessidade de fornecimento das mesmas informações, mantendo uma experiência única, compatível com a visão *Omnichannel*.
39.	Possibilitar a integração com os sistemas legados da **DATAPREV**, identificando o usuário, de forma única, através dos atributos definidos pela empresa.
40.	Identificar quando um determinado questionamento deve ser redirecionado para o atendimento humano, quando não estiver no escopo do atendimento automatizado.
41.	Coletar e monitorar indicadores de atualização dos conteúdos da base de conhecimento para manter a qualidade e relevância dos mesmos (quando foi criado, última atualização, etc.).
42.	Possuir mecanismo de backup diário dos dados.
43.	Prover mecanismos nativos para "mascarar" dados sensíveis do usuário em uma solicitação.
44.	Permitir vários níveis de configuração de *login* e senha aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação. Os parâmetros de configuração deverão considerar, pelo menos, tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, quantidade de tentativas de *logins* inválidos, repetições de caracteres e período de cortesia.
45.	Possibilitar o acompanhamento da solicitação, em qualquer canal de atendimento, por meio do número de protocolo único gerado automaticamente.
46.	Permitir a busca de solicitações, na interface, a partir de parâmetros fornecidos à plataforma, de forma exemplificativa, data, solicitante, tema, assunto, entre outros.
47.	Permitir o direcionamento automático, por tipo, por serviço e por processo, de uma solicitação para o respectivo responsável ou para o grupo de atendimento, obedecendo as informações inseridas na mesma.
48.	Permitir o encerramento automático de solicitações a partir de parâmetros fornecidos pela empresa.
49.	Possuir recursos de auxílio às funcionalidades da plataforma disponíveis aos diversos usuários conforme seus respectivos perfis.
50.	Permitir compartilhamento da tela do dispositivo do usuário com o atendente.
51.	Apresentar todas as suas interfaces em Português do Brasil.
52.	Possibilitar a autenticação do usuário através de servidor LDAP utilizando conexão segura e criptografada via protocolo SSL.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
REQUISITOS DA SOLUÇÃO

53.	Operar em conformidade com as normas NBR ISO/IEC 27001 e NBR ISO/IEC 27002.
54.	Prover ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção segregados.
55.	Disponibilizar as ferramentas necessárias nos ambientes de teste e homologação, permitindo a realização das atividades de versionamentos corretivos e evolutivos.
56.	Os usuários da console de administração devem ser autenticados e autorizados por meio de integração com os sistemas da **DATAPREV** e uso dos padrões OAuth 2.0 e SAML.
57.	Disponibilizar controle de acesso com segmentação de usuários por perfil (gerentes, desenvolvedores, curadores de conhecimento, operadores, etc) ou por criticidade de conteúdo da informação (confidencial, restrita, interna, pública, etc).
58.	Permitir a segregação de usuários por tarefas ou grupos associados a temas específicos.
59.	Prover mecanismo para a implantação de trilha de auditoria nas aplicações desenvolvidas, permitindo identificar os usuários (internos e externos) e operações por eles realizadas.
60.	A Manter log para permitir rastreabilidade das atividades realizadas por todos os usuários da plataforma.
61.	Disponibilizar nos registros em log das transações realizadas, no mínimo: *timestamp* do fato, fuso horário, identificação do autor e a ação realizada.
62.	Disponibilizar nos servidores utilizados pela Plataforma relógios internos sincronizados com a hora oficial de Brasília.
63.	Impedir a alteração de dados armazenados em log.
64.	Utilizar certificados HTTPS emitidos por autoridade certificadora nativamente reconhecida pelos seguintes navegadores Internet: Explorer 8.0 ou superior, Firefox 31,0 ou superior ou Google Chrome 38.0 ou superior.
65.	Permitir a importação de conteúdos e suportar a integração com sistemas corporativos da **DATAPREV**, nos padrões definidos pela empresa.
66.	A solução deve permitir que os dados na plataforma sejam acessados através de web-services ou APIs utilizando os padrões REST , XML, SOAP, WSDL ou JSON.
67.	Fornecer APIs ou webservices que suportem o transporte de dados seguro via protocolo HTTPS, com chave de criptografia baseada no padrão Secure Socket Layers (SSL).
68.	Suportar todo o processamento a ser contratado e ser escalável na medida em que novos recursos sejam solicitados.
69.	Utilizar Datacenter compatível com, no mínimo, TIER 3 (três) 99,982 ou 4 (99,995), e com site de contingência com a mesma classificação.
70.	Atualizar uma única base de dados e ter interação nativa entre os principais canais digitais, quais sejam: web, e-mail (inbound via portal integrado), chat, pesquisa de conteúdo no portal, pesquisas de satisfação online e acesso via dispositivos móveis (mobile). Dispor de base de dados única para interação dos canais de atendimento.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
REQUISITOS DA SOLUÇÃO

71.	Permitir ao cidadão reativar ou iniciar uma solicitação em um canal e poderá continuar em outro canal, utilizando a mesma identificação.
72.	Permitir ao cidadão associar vários endereços de correspondência e definir um como endereço principal.
73.	Registrar histórico de interações com o cidadão com campos definidos pela **DATAPREV**.
74.	Possibilitar a geração de recibo de protocolo da solicitação de forma automática, com informações definidas pela empresa e possibilidade de envio por vários canais.
75.	Possibilitar que o cidadão recupere os dados de login e senha, de forma automática, por validação do e-mail ou por dispositivos moveis, através de SMS.
76.	Permitir a abertura automática de solicitações a partir do recebimento de e-mail do usuário, retornando-lhe o recibo de protocolo da solicitação.
77.	Permitir o acionamento aos níveis de suporte ao atendimento, conforme estabelecido no Processo de Atendimento da **DATAPREV**.
78.	Permitir a manutenção de dados e de rotinas computacionais necessárias a comunicação, troca de informações e integração com o ambiente de soluções residentes na **DATAPREV**.
79.	A interface do usuário deve possuir a obtenção de informações, solicitação serviços de maneira simples e interativa, registro de reclamação, denúncia, elogio ou sugestão e consulta sobre o andamento das mesmas.
80.	Possibilitar a manutenção de um cadastro único do cidadão e suas relações com os clientes da **DATAPREV**.
81.	Possibilitar a solicitação de atendimento aos diversos serviços categorizados, alinhados e disponibilizados conforme às necessidades e comportamento do cidadão.
82.	Possibilitar o monitoramento das requisições e garantia de resposta ao cidadão com prazos estabelecidos.
83.	Permitir consultas das solicitações em tempo real, de acordo com o perfil dos usuários.
84.	Prover um repositório único para a recepção de todas as solicitações, independente do canal de entrada.
85.	A solução deve manter e disponibilizar para consultas, informações relacionadas as operações realizadas em um repositório central de metadados. (Aceita-se somente documentação).
86.	Prover uma base de conhecimento para armazenamento de todas as informações importantes para o atendimento, de forma organizada por categorias ou grupos, e permitir a geração de estatísticas confiáveis e de relatórios automatizados ou não.
87.	Possuir a descoberta e vinculação de dados provenientes das redes e mídias sociais com aqueles disponíveis nas bases de prestação de serviços estruturadas já em uso.
88.	Permitir a publicação de campanhas de marketing e comunicação nas principais mídias sociais, no mínimo, twitter, facebook, linkedin e Google +, conforme a necessidade da empresa.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
REQUISITOS DA SOLUÇÃO

89.	Permitir a publicação simultânea e agendamento nas principais mídias sociais, com possibilidade de ajuste da edição de cada mídia, conforme a necessidade da empresa.
90.	Possuir Workflow de aprovações referentes ao processo de publicação.
91.	Classificar solicitação proveniente das mídias sociais, identificando as palavras-chaves nos posts.
92.	Possibilitar, de forma nativa, a abertura de uma solicitação captada nas principais mídias sociais, conforme a necessidade da empresa, aí incluídas blogs, sites de notícias, twitter, facebook e google+, de acordo com as políticas de privacidade das mídias aqui descritas.
93.	Permitir a criação e pré-visualização dos filtros que serão aplicados e monitorados nas redes sociais, devendo ser suportados filtros de busca por trechos, frases inteiras, palavras inteiras, pedaços de palavras ou ainda busca por múltiplas palavras.
94.	Possibilitar o agrupamento dos assuntos encontrados em temas.
95.	Possibilitar a determinação da relevância dos temas e assuntos encontrados por meio de filtros.
96.	Possuir a identificação de sentimentos associados às mensagens ou posts monitorados.
97.	Possuir um agrupador de temas que auxilie a identificação de grupos de conteúdo semanticamente similares e a extração do verdadeiro significado contextual, por meio de conversas semelhantes dos cidadãos.
98.	Monitorar de forma simultânea e temas e palavras chaves nas mídias sociais.
99.	Possibilitar agendamento e revisão da publicação de um conteúdo na base de conhecimento, bem como manter o histórico de todas as publicações feitas, de forma centralizada, garantindo disponibilização para pesquisa nos canais web, facebook, chat, tela do atendente e mobile de uma única vez, através da mesma interface de configuração, sem a necessidade de codificação.
100.	Possibilitar a criação de relatórios estatísticos e analíticos, das principais mídias sociais, conforme necessidade da empresa, informando, exemplificativamente, dados como número de fãs ou seguidores, *retweets*, menções, curtidas, comentários e compartilhamentos.
101.	Publicar dados públicos oriundos das principais mídias sociais por meio de segmentação de público-alvo, tais como: Cidade, Sexo, Idade, Status de Relacionamento e Idioma.
102.	Possibilitar a disponibilização de conteúdos interativos nas principais mídias sociais.
103.	Possuir a capacidade de selecionar quais mídias sociais deverão ser monitoradas, estando disponível a monitoração para, no mínimo Twitter, Facebook, Google+, blogs e sites de notícias, conforme política de privacidade das mídias aqui descritas.
104.	Possibilitar a apresentação das mensagens monitoradas.
105.	Possuir uma caixa de entrada nativa das mensagens identificadas em todas as mídias sociais monitoradas e permitir resposta por meio da mesma, sem a necessidade de utilizar sistemas clientes de mensagem.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
REQUISITOS DA SOLUÇÃO

106.	Possibilitar a abertura de um canal privado de comunicação com o cidadão através das contas (fan Page) da **DATAPREV** nas principais mídias sociais.
107.	Possibilitar a medição do alcance das interações dos usuários nas principais mídias sociais.
108.	Permitir que o cidadão faça seu próprio cadastramento na plataforma de atendimento.
109.	Permitir a configuração de extensões de arquivos que podem ser utilizados como anexos para abertura ou tratamento de solicitações.
110.	Permitir a configuração de tamanho máximo de arquivos que podem ser utilizados como anexos para abertura ou tratamento de solicitações.
111.	Encaminhar mensagens via SMS, individuais ou em grupo.
112.	Possuir módulo nativo para gestão completa de geração de pesquisas de satisfação.
113.	Possibilitar a criação de regras para gerar alertas com base nos resultados das pesquisas.
114.	Permitir que a coleta das respostas das pesquisas de satisfação seja feita mediante dispositivos móveis, no mínimo com s sistemas operacionais Android, Windows ou iOS.
115.	Permitir a identificação de relacionamentos entre cidadãos ou entidades, por exemplo, relações familiares (cônjuges, pais e filhos) e profissionais, possibilitando a otimização dos serviços prestados aos cidadãos através do melhor conhecimento e proximidade.
116.	Possibilitar a realização de agendamento de atendimento, nos diversos canais de atendimento.
117.	Permitir a associação de diversas solicitações, realizando agrupamentos automáticos e agrupamentos sob demanda da área de atendimento.
118.	Permitir associar várias solicitações a uma solicitação principal que, quando resolvida, encerra todas a ela associadas, automaticamente.
119.	Possibilitar a associação de arquivos, a uma solicitação criada.
120.	Permitir que cada etapa possa ser identificada a partir de um registro de tarefa associada à solicitação.
121.	Registrar as informações pertinentes às etapas da solicitação, tais como: descrição das atividades executadas, conclusão planejada, data da conclusão, status e responsável.
122.	Enviar alertas a outros envolvidos na solicitação, baseado em regras préconfiguradas.
123.	Possibilitar aplicação de questionários eletrônicos.
124.	Gerenciar o cumprimento dos prazos definidos para as solicitações, baseado em acordos de níveis de serviço, emitindo alertas em caso de violações.
125.	Possuir mecanismo de gestão individualizada de autorizações dos usuários para recebimento de mensagens e pesquisas por e-mail.
126.	Notificar DE Forma automatica o andamento da solicitação, informações do protocolo.
127.	A Plataforma deverá permitir a parametrização de regras para seleção e encaminhamento automático de e-mail e alertas na tela do sistema aos atendentes, aos responsáveis pela demanda e aos gestores de serviços.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
REQUISITOS DA SOLUÇÃO

128.	Permitir a criação de respostas padronizadas para o usuário de acordo com o canal de atendimento.
129.	Permitir a definição de regras para envio de mensagens de texto para o usuário.
130.	Permitir a importação/exportação de dados, no mínimo, no formato texto com delimitador CSV.
131.	Possuir um gerador de relatórios capaz de organizar resultados pelos próprios usuários da plataforma de acordo com suas necessidades.
132.	Em caso de interrupção a solução deve possuir a capacidade de restaurar a situação anterior, de forma consistente e mantendo a integridade referencial de um registro ou conjunto de registros no processo de consolidação de registros.
133.	A solução deve possuir a capacidade de padronização de telefones, validação e verificação de e-mails para o mercado brasileiro. **(Aceita-se somente documentação)**.
134.	A solução deve possuir a capacidade de correção e padronização de conteúdos no idioma português (Brasil), aplicando-se regras como de acentuação e abreviação. **(Aceita-se somente documentação)**.
135.	A solução deve possuir, previamente implanada ou de forma nativa, a capacidade de validação automática de CPF, CNPJ e Título de Eleitor.
136.	A solução deve disponibilizar os arquivos de log de auditoria no sistema de arquivos, com possibilidade de exportá-los em formato texto para fora da fronteira da aplicação.
137.	A solução deve possibilitar a visualização de relatórios em tela podendo exportá-los em formatos específicos: PDF, XLS, HTML, XML ou TXT.
138.	A solução deve ser tolerante à falha e pausas controladas, permitindo a retomada do processamento a partir do ponto de interrupção.
139.	A solução deve poder ser instalada e operar em ambiente de alta disponibilidade sendo tolerante a falhas de hardware, software e energia, mantendo os serviços com disponibilidade estimada em 99,98%. **(Aceita-se somente documentação)**.
140.	A solução deve ser compatível com os seguintes navegadores Internet: Explorer 8.0 ou superior.
141.	Firefox 31,0 ou superior.
	Google Chrome 38.0 ou superior.
142.	A solução deve ser compatível com Windows 7 ou superiores nas estações de trabalho.
143.	O sistema deve poder ser instalado em ambiente com Firewall, estabelecendo assim, uma primeira linha de defesa que restringirá o acesso aos componentes.
144.	O sistema deve suportar conectividade por meio de um servidor proxy.
145.	Permitir o cadastro, visualização e edição de conteúdo com base nas credenciais de acesso definidos pelo administrador.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
REQUISITOS DA SOLUÇÃO

146.	Deverá possuir capacidade de detectar, engajar e publicar nas mídias sociais, através de integração nativa.
147.	Possuir o módulo que irá indicar os tipos de comentários e autores envolvidos, permitindo gerar as respostas apropriadas a partir de um fluxo de aprovação.
148.	Determinar a relevância dos temas e assuntos encontrados através de filtros construídos através de metodologia KLOUT, permitindo identificar os autores com maior relevância dentro do contexto de um determinado tema.
149.	Permitir módulo de busca única responsável por criar e gerenciar o monitoramento das redes sociais, blogs e sites de notícias.
150.	Apresentar uma previa antes da execução da busca com a análise de termos e fontes, possibilitando alterar previamente a busca.
151.	Possuir uma visão detalhada de como os usuários estão interagindo com suas Páginas do Facebook, fluxos do Twitter, Páginas do Google+, canais do YouTube e o conteúdo publicado.
152.	Fornecer módulos componentes tais como: produtos, módulos, interfaces, motor de envio de e-mail, plug-ins e addins, que compõem a plataforma, integrados nativamente, sem considerar esforços adicionais de integração, suportados pelo fornecedor.
153.	A plataforma deverá enviar e-mails para determinada lista de contatos, obtida com base nos campos do cadastro, de classificação, tema ou palavra-chave, permitindo a composição de vários campos para gerar a lista.
154.	Permitir edição do conteúdo do e-mail , suportando hiperlinks, texto e imagens.
155.	Permitir uso de *tags* nas pesquisas enviadas, com capacidade de detectar que o cidadão abriu ou não o e-mail, clicou em um ou mais links disponibilizados no conteúdo do e-mail ou deletou o e-mail.
156.	Possuir de forma nativa e sem necessidade de customização, os principais recursos de atendimento, tais como: Portal Web de Autoatendimento, Chat, E- mail (inbound e via portal integrado), interface personalizada do atendente, Pesquisa de Satisfação, Chat Proativo, integração com Mídias Sociais (Fanpage e Twitter, por exemplo), Base de Conhecimento, disponibilizado através dos principais dispositivos móveis (plataformas Windows, iOS, e Android).
157.	Possuir forma nativa assistência guiada para uso dos atendentes e dos usuários finais utilizáveis em ambientes distintos, para ajudá-los a encontrar suas próprias respostas.
158.	Possuir de forma nativa widgets, contemplando janelas, botões, menus, ícones e barras de rolagem.
159.	Possuir de forma nativa mecanismo que avalie a utilidade das respostas oriundas das perguntas realizadas através do portal de auto atendimento, antes de submeter para abertura de uma solicitação, evitando abertura de solicitação desnecessária.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
REQUISITOS DA SOLUÇÃO

160.	Possuir capacidade de integrar com sistema de CTI ("Computer Telephony Integration") para auxílio ao atendente, tais como: Atender, Pausar, Desligar, Status (Disponível, Ocupado e Em Ligação), Fazer Ligações.
161.	Permitir a utilização das informações de histórico, perfil e preferências dos contatos para a realização de campanhas através dos canais e-mail, SMS e push notifications. Deverá ser possível realizar o cadastro e gerenciamento das campanhas, onde se define o período da campanha, objetivo, mensagem, canal, público, etc.
162.	Permitir a segmentação do público-alvo das campanhas através de filtros que consultem as informações dos contatos. Esta segmentação pode ser feita nas informações de caráter pessoal, comportamental, familiar, financeiro ou qualquer outra informação armazenada na solução. Esses segmentos devem ser salvos para posterior utilização.
163.	Permitir a execução de comunicações após algum evento comportamental do contato (exemplo: abandono de navegação, de carrinho, preenchimento de formulário, etc.).
164.	Permitir a criação de mensagens ou proposições que devem ser apresentadas aos contatos, dependendo do público o qual a campanha deseja atingir, a partir de sua interface.
165.	Permitir a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações via e-mail.
166.	Prover nativamente um mecanismo de organizar múltiplas campanhas e associá-las seguindo um processo mais longo e com estágios pré-definidos, vislumbrando um objetivo comum. Cada estágio deve poder conter uma ou mais campanhas que podem utilizar canais diversos. Deve também contemplar a criação de um fluxo a ser seguido com pontos decisórios entre os estágios, que pode depender da avaliação das respostas obtidas, comportamento observado ou resultado parcial.
167.	Prover uma interface gráfica através do qual arrastando e soltando objetos seja possível definir os diferentes fluxos de comunicação.
168.	A solução deve permitir o envio de mensagens através da interface gráfica onde se desenha toda a a régua de relacionamento).
169.	O sistema deve permitir a programação da execução de campanhas de forma eventual ou recorrente (periódica).
170.	A solução deve permitir a execução de diferentes réguas de relacionamento de forma simultânea.
171.	A solução deve permitir a personalização das mensagens nos diferentes canais (exemplo: usar dados do contato para personalizar a comunicação).
172.	Permitir a inserção de conteúdos dinâmicos nos e-mails, obedecendo regras criadas pelos usuários.
173.	Suportar testes AB de e-mails, com possibilidade de testar até 8 variáveis diferentes no mesmo e-mail.
174.	Permitir campanhas de SMS nas quais haja interação do cliente (cliente respondendo ao SMS com palavras chave).

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
REQUISITOS DA SOLUÇÃO

175.	Fazer gestão de opt-in e opt-out de comunicações por canal (e-mail, SMS, Push notifications).
176.	Permitir a criação de regras que controlem o número de comunicações recebidas por um cliente em um determinado período de tempo.
177.	Suportar a integração com outros sistemas através de SFTP.
178.	Conter relatórios e painéis analíticos para o acompanhamento de performance de cada campanha executada. Deve possuir um conjunto de métricas e relatórios pré-construídos, com possibilidade de criação de relatórios customizados, para atender a necessidade de diferentes usuários.
179.	Possuir capacidade de armazenamento mínimo de 3GB de dados por atendente/ano.
180.	Possuir facilidade de aferição parametrizada das interações realizadas.

LUCIANO DA SIVA FIGUEIREDO:67071414068
2017.09.29 15:43:19 -03'00'

ANEXO II – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

OBJETOS DA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO						
Item	**Descrição do Objeto**	**Detalhamento do Objeto**	**Unidade de Medida**	**Qtde**	**Preço Mensal**	**Preço Global**
1	**Fornecimento de Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento de Relacionamento com Cidadão - CzRM - em modelo SaaS (Software as a Service)**	Módulo Perfil Atendente Básico com no mínimo 35 Acessos simultâneos	Unidade	1		
		Módulo Perfil Atendente Avançado com no mínimo 15 Acessos simultâneos				
		Módulo Perfil Especialista com no mínimo 5 Acessos Simultâneos				
		Módulo Perfil Gestor/Administrador com no mínimo 5 Acessos Simultâneos				
		Sessão de atendimento com no mínimo 700 mil sessões				
		Módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais com no mínimo 05 (cinco) usuários, 100 mil mensagens capturadas/Mês e 2 canais de interação/Mês				
		Módulo de Gestão de Campanhas com no mínimo 100 mil mensagens de SMS enviadas/Mês, 100 mil Notificação *Push* enviados/Mês e 100 mil mensagens enviadas/Mês				
2	**Serviço de Suporte Operacional da Plataforma Integrada Multicanal e Gerenciamento de Relacionamento com Cidadão - CzRM**		Serviço/Mês	36		
3	**Implantação Assistida com criação de MVP**		Unidade	10		
4	**Orientação Técnica Especializada USTA (Unidade de Serviço Técnico de Automação)**	Configuração, levantamento e automação de processos da solução de CzRM integrada	UST	20.760		
5	**Orientação Técnica Especializada USTI (Unidade de Serviço Técnico de Integração)**	Suporte, integração de sistemas e bases de dados existentes	UST	21.640		

6	**Orientação Técnica Especializada USTC (Unidade de Serviço Técnico de Cognição)**	Integração e implantação de serviços cognitivas	UST	16.000		
7	**Capacitação Técnica Perfil Atendente**	Canais de Atendimento e Relacionamento com o Cidadão	Horas de Capacitação	50		
8	**Capacitação Técnica Perfil Especialista**	Desenvolvimento/Especialista	Horas de Capacitação	112		
9	**Capacitação Técnica Perfil Gestor/Administrador**	Suporte à Aplicação e Administração da Ferramenta	Horas de Capacitação	124		
10	**Módulo Perfil Atendente Básico**	Mínimo de 5 Acessos simultâneos	Unidade	70		
11	**Módulo Perfil Atendente Avançado**	Mínimo de 5 Acessos simultâneos	Unidade	30		
12	**Módulo Perfil Especialista**	Mínimo de 5 Acessos Simultâneos	Unidade	12		
13	**Módulo Perfil Gestor/Administrador**	Mínimo de 5 Acessos Simultâneos	Unidade	12		
14	**Sessão de atendimento**	Mínimo de 500 mil sessões	Pacote/Mês	7		
15	**Conjunto de usuários do módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais**	Mínimo de 05 (cinco) usuários	Unidade	5		
16	**Conjunto de mensagens do módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais**	Mínimo de 100 mil mensagens/Mês	Unidade	9		
17	**Canal de interação do módulo de Coleta, Análise e Interação de Mídias Sociais**	*Canais (Facebook, Snapchat, Google+, Linkedin, Twitter*, Sites de Reclamações, entre outros)	Unidade	8		
18	**Conjunto de mensagens de SMS para o Módulo de Gestão de Campanhas**	Mínimo de 100 mil mensagens/Mês	Unidade	9		
19	**Conjunto de Notificação *Push* para o Módulo de Gestão de Campanhas**	Mínimo de 100 mil enviados/Mês	Unidade	9		

20	**Conjunto de mensagens enviadas para o Módulo de Gestão de Campanhas**	Mínimo de 100 mil/Mês	Unidade	9		

LUCIANO DA SIVA FIGUEIREDO:67071414068
2017.09.29 15:45:05 -03'00'

ANEXO III - MODELO DE ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos (ou declaramos) que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, inscrição estadual/distrital nº _____, estabelecida no (a) _____, _____("forneceu softwares e prestou serviços de instalação" ou "prestou serviços relacionados à garantia" ou "prestou serviços de capacitação técnica" ou "prestou serviços de orientação técnica") para o Serviço de fornecimento de ferramenta Multicanal e de Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão – CzRM, para este órgão (ou para esta empresa).

Atestamos (ou declaramos), ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos integralmente e satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que a desabone comercial ou tecnicamente.

Local e data

_____

Assinatura e carimbo do emissor

(com n° de matrícula ou do CPF)

telefone de contato e e-mail

LUCIANO DA SIVA FIGUEIREDO:67071414068
2017.09.29 15:46:45 -03'00'

Observação: este documento deve ser emitido em papel timbrado que identifique o emissor.

ANEXO IV – TERMO DE SIGILO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº
PROCESSO Nº

TERMO DE SIGILO VINCULADO AO CONTRATO XX.XXXX.20XX.

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste Termo o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela contratada, doravante denominada **PARTE RECEPTORA**, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela contratante, doravante denominada **PARTE REVELADORA**, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do Contrato Principal celebrado entre as partes.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Contrato principal	Contrato celebrado entre as partes, ao qual este Termo de Sigilo se vincula.
Informação	Conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.
Informação sigilosa	Aquelas que estão submetidas à restrição de acesso público, cujo conhecimento e divulgação estão regidos por esse instrumento.
Informação pública	Aquelas cujo acesso é irrestrito, obtidas por divulgação pública, observados os canais oficiais autorizados para tal.
Sigilo	Propriedade de que a informação não seja disponibilizada ou revelada a pessoa física ou jurídica, sistema, órgão ou entidade não autorizada e credenciada.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

§1º Serão consideradas como informações sigilosas, toda e qualquer informação, revelada a outra parte por razão da execução do contrato, contendo ou não marcação ou rótulo de grau de sigilo. O termo "informação" abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando, a: *know-how,* técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da contratante e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao Contrato Principal, doravante denominados **INFORMAÇÕES**, a que diretamente ou pelos seus empregados, a **PARTE RECEPTORA** venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do Contrato Principal celebrado entre as partes.

§2º **A PARTE RECEPTORA** compromete-se a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do Contrato Principal.

§4º As estipulações e obrigações contidas neste Termo não serão aplicadas a qualquer informação que seja comprovadamente de domínio público, exceto se decorrer de ato ou omissão do beneficiado ou tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos ao presente instrumento ou ainda informações resultantes de pesquisa pelo beneficiado.

Cláusula Quarta – DA EXTENSÃO DA RESPONSABILIDADE

§1º A **PARTE RECEPTORA** se obriga a:

a) Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das informações sigilosas por seus agentes, representantes ou por terceiros; e

b) Comunicar à **PARTE REVELADORA**, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.

Cláusula Quinta – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

§1º **A PARTE RECEPTORA** se compromete e se obriga a utilizar a informação sigilosa revelada pela **PARTE REVELADORA** exclusivamente para os propósitos da execução do Contrato Principal, em conformidade com o disposto neste deste Termo.

§2º **A PARTE RECEPTORA** se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da **PARTE REVELADORA**.

§3º **A PARTE RECEPTORA** se compromete a obter o aceite formal dos funcionários que atuarão direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal sobre a existência deste Termo bem como da natureza sigilosa das informações e dar ciência a PARTE REVELADORA dos documentos comprobatórios quando solicitado.

§4º **A PARTE RECEPTORA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias a proteção da informação sigilosa, bem como para evitar e prevenir a revelação a terceiros.

§5º **A PARTE RECEPTORA** deverá, quando requerido pela **PARTE REVELADORA**, proceder com o imediato descarte de forma irreversível, incluindo todas e quaisquer cópias eventualmente existentes em qualquer suporte de todas as informações sigilosas sob sua custódia referentes ao contrato principal.

Cláusula Sexta – DISPOSIÇÕES GERAIS

§1º Surgindo divergências quanto a interpretação do acordo pactuado neste instrumento ou quanto a execução das obrigações dele decorrentes ou, se constatados casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade e da economicidade.

§2º O disposto no presente Termo prevalecerá sempre em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

Ao assinar o presente instrumento, a **PARTE RECEPTORA** manifesta sua concordância no sentido de que:

a) O não exercício, por qualquer uma das Partes, de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo considerado como mera tolerância para

todos os efeitos de direito;

b) Todas as condições, termos e obrigações ora constituídas serão regidas pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

c) O presente Termo somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes;

d) Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a **PARTE RECEPTORA** não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste Termo de Sigilo, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

e) O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a **PARTE RECEPTORA**, serão incorporados a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas; e

f) Este Termo não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de início das atividades pertinentes ao Contrato Principal, mantendo-se em vigor por prazo indeterminado, a não ser que haja disposição em contrário por escrito, estipulada pela **PARTE REVELADORA** mesmo após o término do Contrato Principal ao qual está vinculado.

Local, de de 2017.

EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA DATAPREV	PARTE RECEPTORA
	LUCIANO DA SIVA FIGUEIREDO:67071414068 2017.09.29 15:48:11 -03'00'

ANEXO V – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

DATAPREV

ORDEM DE SERVIÇO - OS Nº XXX

ABERTURA

1. DADOS DO CONTRATO

CONTRATO Nº			PEDIDO DE COMPRAS Nº
CONTRATADA			GESTOR TÉCNICO
OBJETO			VIGÊNCIA
QUANTIDADE	UNIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL

2. REGISTRO DE ABERTURA DA ORDEM DE SERVIÇO - OS

Nº DO CHAMADO	DATA DO CHAMADO	RESPONSÁVEL DATAPREV ABERTURA DA OS / MATRÍCULA	ÓRGÃO

3. DEFINIÇÃO DE ESCOPO DA ORDEM DE SERVIÇO - OS

DATA DA REUNIÃO	RESPONSÁVEL DATAPREV	RESPONSÁVEL CONTRATADA

DESCRIÇÃO

SERVIÇO A SER ENTREGUE COM A DEVIDA DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA

4. PLANEJAMENTO DA EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO - OS

DATA DE ENVIO DO CRONOGRAMA E DO Nº TOTAL DE HORAS ESTIMADOS	CRONOGRAMA ESTIMADO		Nº TOTAL DE HORAS ESTIMADO
	DATA DE INÍCIO	DATA DE CONCLUSÃO	

5. APROVAÇÃO DO PLANEJAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO - OS

ASSINATURA / CARIMBO RESPONSÁVEL CONTRATADA	ASSINATURA / CARIMBO GESTOR TÉCNICO DATAPREV	DATA DA APROVAÇÃO DATAPREV

OBSERVAÇÃO: OS NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS ESTÃO DESCRITOS NO ITEM ORIENTAÇÃO TÉCNICA DO TERMO DE REFERÊNCIA.

DATAPREV

ORDEM DE SERVIÇO - OS Nº XXX

ACEITE

1. DADOS DO CONTRATO

CONTRATO Nº			PEDIDO DE COMPRAS Nº
CONTRATADA			GESTOR TÉCNICO
OBJETO			VIGÊNCIA
QUANTIDADE	UNIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL

2. EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO - OS

DATA DE INÍCIO EFETIVO	DATA DE CONCLUSÃO EFETIVA	TOTAL DE HORAS REALIZADAS

DESCRIÇÃO / JUSTIFICATIVA

3. ENTREGA / VALIDAÇÃO DO SERVIÇO EXECUTADO

ASSINATURA / CARIMBO RESPONSÁVEL CONTRATADA	ASSINATURA / MATRÍCULA RESPONSÁVEL DATAPREV

4. ACEITE DA ORDEM DE SERVIÇO - OS

DATA DO ACEITE	ASSINATURA / CARIMBO GESTOR TÉCNICO DATAPREV

OBSERVAÇÃO: OS NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS ESTÃO DESCRITOS NO ITEM ORIENTAÇÃO TÉCNICA DO TERMO DE REFERÊNCIA.

DATAPREV
ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL

LUCIANO DA SIVA FIGUEIREDO:67071414068
2017.09.29 15:49:33 -03'00'

ANEXO VI – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE REAÇÃO DA CAPACITAÇÃO

AVALIAÇÃO DE REAÇÃO				
Material Didático (apostilas, apresentações, textos...)	*Fraco*	*Regular*	*Bom*	*Excelente*
Adequação do material didático ao conteúdo da capacitação				
Clareza e lógica do material didático elaborado				

Autoavaliação	*Fraco*	*Regular*	*Bom*	*Excelente*
Conhecimentos prévios sobre o tema da capacitação				
Aquisição de novos conhecimentos e habilidades				
Segurança para a aplicação de novos conhecimentos e habilidades				
Relevância do conteúdo para a minha atuação profissional				
Esta capacitação é suficiente para a melhoria do meu desempenho				

Você recomendaria este curso a outros empregados da DATAPREV?	*Sim*	*Não*

Comentários e Sugestões

Aderência do conteúdo ao programa da Capacitação				
Aplicabilidade do conteúdo às atividades de trabalho				

LUCIANO DA SIVA
FIGUEIREDO:67071414068
2017.09.29 15:50:57 -03'00'

ANEXO VII - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO COGNITIVO

REQUISITOS DA SOLUÇÃO

Item	Funcionalidade
1	A PLCC deve operar em conformidade com o Marco Civil da Internet, Lei No. 12.965, de 23 de abril de 2014.
2	A PLCC deve realizar o Processamento de Linguagem Natural, com possibilidade de interação por chat ou voz, em Português brasileiro, conversão de texto para fala (Text-To-Speech - TTS) e fala para texto (Speech-To-Text - STT). O nível de assertividade mínima para o reconhecimento da fala pela funcionalidade de conversão de voz em texto (TTS) deve ser de 80% (oitenta por cento).
3	O Processamento de Linguagem Natural não deve se limitar a busca de resultados a partir exclusivamente do uso de "palavras-chave".
4	A PLCC deve realizar o processamento de perguntas e respostas, com possibilidade de tratamento de diálogo e desambiguação.
5	A PLCC deve realizar o processamento de dados e textos estruturados e não estruturados, para identificação e análise de padrões.
6	A PLCC deve realizar o processamento de imagens, composto de reconhecimento e análise de padrões.
7	A PLCC deve realizar o processamento analítico on-line (OLAP – Online Analytical Processing).
8	O fornecedor deve operar a PLCC em conformidade com as normas NBR ISO/IEC 27001 e NBR ISO/IEC 27002.
9	Para permitir o cumprimento adequado das atividades de versionamentos corretivos e evolutivos, a PLCC deve disponibilizar as ferramentas necessárias nos ambientes de desenvolvimento, teste e homologação.
10	Os usuários envolvidos na manutenção e utilização técnica da PLCC devem ser autenticados e autorizados por meio de integração com os sistemas da Dataprev e uso dos padrões OAuth 2.0.
11	A PLCC deve disponibilizar controle de acesso, com segmentação de usuários, seja por perfil ou por criticidade de conteúdo de informação (confidencial, restrita, interna, pública, etc.).
12	A PLCC deve permitir, também, a segregação de usuários por tarefas e/ou grupos associados a projetos.
13	Todas as transações da PLCC registradas em log devem conter, no mínimo: timestamp e descrição do assunto.
14	Todos os registros de horas devem estar sincronizados com a hora oficial do Brasil.
15	As interfaces de comunicação dos ambientes remotos com a Dataprev devem implementar métodos criptográficos para garantia da confidencialidade e da autenticidade da comunicação.
16	As APIs devem suportar transporte de dados seguro via protocolo HTTPS, com chaves de 1024 ou 2048 bits, que serão geradas pela certificadora interna da Dataprev.

17	O Datacenter utilizado pela PLCC deve ser compatível com, no mínimo, TIER 3 (três) e com site de contingência com a mesma classificação.
18	A PLCC deve fornecer suporte a PII - Personal Identifiable Information (Informações de identificação pessoal), referente a informações confidenciais que identificam um usuário.
19	A PLCC deverá ser compatível com as versões mais atuais e estáveis dos seguintes navegadores Internet: Internet Explorer Firefox Google Chrome Safari
20	A PLCC deve ser compatível com um dos Sistemas Operacionais e versões instalados nas estações de trabalho: Windows 7 e superiores Linux Ubuntu 14.04 LTS e superiores
21	A interação entre os ambientes internos e externos acessados pela PLCC deve permitir a utilização de certificados digitais para autenticação SSL mútua das instâncias de integração.
22	A comunicação entre os componentes da PLCC deverá acontecer por meio de protocolos de segurança (IPsec) ou por criptografia (SSL).
23	Os módulos internalizados na Dataprev, da PLCC, devem poder ser configurados em máquinas virtuais utilizando VMWare Vsphere 5 ou superior.
24	Os módulos internalizados na Dataprev, da PLCC, devem ser compatíveis pelo menos com um dos sistemas operacionais de 64 bits na camada de servidores: Windows Server 2012 e 2012 R2 (Standard, Enterprise e Datacenter); Red Hat Enterprise Linux Server 6 ou superior;
25	Os módulos internalizados na Dataprev, da PLCC, devem ser compatíveis com, pelo menos, um dos servidores de aplicação: Apache 2.2 ou superior Tomcat 6.0 ou superior WebLogic 12c ou superior Jboss 6 ou superior
26	Os módulos internalizados na Dataprev, da PLCC, devem suportar instalação em ambiente com Firewall, estabelecendo assim, uma primeira linha de defesa que restringirá o acesso aos componentes.
27	A PLCC deverá permitir método para controle de autenticação de usuários internos através de certificados X.509 e logins e senhas validados em diretório Open LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) utilizando conexão segura e criptografada via protocolo SSL.
28	A PLCC deve permitir a utilização de solução Single Sign-On juntamente ao servidor LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) da organização.
29	A PLCC deve permitir integração com provedores de autenticação Active Directory e LDAP possibilitando aplicação de regras de segurança, usuários, papéis, permissões e privilégios.
30	As interfaces gráficas deverão permitir o redimensionamento da tela sem perda de funcionalidade. O layout da interface gráfica deve adequar-se à resolução de tela do dispositivo pelo qual está sendo acessado sem que haja dificuldade no acesso. As interfaces gráficas deverão ser desenvolvidas através

	do design responsivo. A página deve continuar legível e funcional mesmo quando redimensionada. O redimensionamento máximo aceitável sem perda de funcionalidade deve ser de 200% em relação à resolução padrão.
31	Caso recursos utilizados pela PLCC ultrapassem ou cheguem a limites preestabelecidos, ou ainda, se a execução apresentar alguma falha, a PLCC deve ter a capacidade de notificar a equipe de operações automaticamente.
32	A PLCC deverá permitir o atendimento de múltiplos usuários simultaneamente, sem prejuízos ao desempenho e/ou sendo escalável tecnicamente, sendo capaz de realizar, de forma concorrente, no mínimo 0,20% do total de requisições de API contratada.
33	O tempo médio de resposta esperada para requisição a API na nuvem deverá ser de no máximo de 1 segundo em 99% das requisições efetuadas.
34	A PLCC, quando utilizada para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá interpretar a "intenção" da mensagem, quando usuários enviarem frases. Deverá ser capaz de associar as mesmas respostas a diferentes formas de perguntas, considerando regionalismos, especificidades gramaticais, gírias, por meio de cadastramento parcial de variações de frases e treinamento de Algoritmos de Aprendizagem de Máquina, para viabilizar a classificação de perguntas e respostas;
35	A PLCC, quando utilizada para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá permitir o acompanhamento em tempo real das interações executadas, de forma independente, por API ou em conjunto, quando da construção de uma solução de Conversação por Assistente Virtual Inteligente, permitindo, por exemplo, a tomada de decisão para correção de percurso ou gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso e quando necessário;
36	A PLCC, quando utilizada para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser capaz de interpretar as intenções dos usuários e retornar respostas específicas que o auxiliem, e propor assuntos relacionados, se for o caso;
37	A PLCC, quando utilizada para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser passível de configuração daquilo que não será respondido e/ou daquilo que não será interpretado e/ou daquilo que não será tratado;
38	A PLCC, quando utilizada para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser capaz de estabelecer relações entre assuntos, a partir dos Nós de Conhecimento durante o atendimento, bem como estabelecer relação dos próprios Nós de Conhecimento, caso existam, em todas as situações sem perder a coerência das respostas, a coerência de contexto, mesmo com aumento da base de conhecimento. Entende-se por Nó de Conhecimento, a menor unidade interpretada pelo Processamento de Linguagem Natural a partir de intenções a serem processadas.;
39	A PLCC, quando utilizada para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser capaz de tratar neologismos, gírias, termos regionais, palavras similares, de forma a entender, assimilar a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou intenção de pergunta, ou uma busca por determinado conteúdo;
40	A PLCC, quando utilizada para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser capaz de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção do diálogo;
41	A PLCC, quando utilizada para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser capaz de correlacionar perguntas e respostas feitas durante o atendimento para assegurar a continuidade da compreensão e da intenção do usuário;

42	A PLCC, quando utilizada para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá ser capaz de adotar recursos de auto-navegação, possibilitando direcionar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionada à sua pergunta;
43	A PLCC, quando utilizada para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá reconhecer a página do site ou local virtual do canal no qual o usuário está interagindo com a plataforma de forma a obter maior precisão no atendimento e adequação das respostas para estes canais, inclusive Redes Sociais com APIs públicas;
44	A PLCC, quando utilizada para processar conversação com recurso de Linguagem Natural, deverá assimilar e manter o contexto quando em conversação, inclusive com variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período.
45	A mesma Sessão de API cognitiva pode conter múltiplos Nós de Conhecimento (NC) bem como conter múltiplas Requisições de APIs. Entende-se por Nó de Conhecimento, a menor unidade interpretada pelo Processamento de Linguagem Natural a partir de intenções a serem processadas.
46	A PLCC deverá permitir que o usuário avalie a funcionalidade utilizada, podendo fazê-lo através de interface gráfica ou respondendo a um questionário enviado por e-mail.
47	A PLCC, no Processamento de Linguagem Natural bem como na indexação de linguagem natural, deve ser passível de aceitar incorporação de estruturas de gramática de apoio.
48	A PLCC deverá utilizar recursos analíticos, possibilitando avaliar o desempenho da solução durante as Sessões de API cognitiva;
49	A PLCC deverá utilizar recursos analíticos, possibilitando emitir relatórios estatísticos de acesso (por site, por Nó de Conhecimento, por período);
50	A PLCC deverá utilizar recursos analíticos, possibilitando a realização de auditoria de utilização da solução e a rastreabilidade de dados integrados durante as Sessões de API cognitiva.
51	O mesmo Nó de Conhecimento (NC) poderá apresentar variações na forma de se perguntar sobre determinando assunto. Serão consideradas como respostas únicas inclusive variações personalizadas, customizadas na própria resposta.
52	O Processamento de Linguagem Natural deverá considerar que as formas canônicas de intenção da pergunta podem fazer referência ao mesmo Nó de Conhecimento.
53	A PLCC deve permitir apresentar estatísticas de busca: palavras e termos mais pesquisados, palavras e termos mais pesquisados com nenhum resultado encontrado, picos de utilização, dentre outros.
54	A PLCC deve permitir indexar e processar textos, documentos (incluindo imagens) e páginas web.
55	A PLCC deve permitir fazer a análise de dados não estruturados, semiestruturados e estruturados.
56	A PLCC deve permitir a indexação de conteúdo e metadados, com suporte para arquivos compactados (.ZIP, .7z, .TAR, .RAR).
57	A PLCC deve permitir pesquisa por termos, palavras-chaves (keyword) e operadores lógicos booleanos (OR, AND, etc) para encontrar informações em quaisquer fontes de dados indexada na plataforma (Pesquisas simples);
58	A PLCC deve permitir pesquisa utilizando caracteres curinga, tais como "*" (asterisco) ou "?" (interrogação), na composição dos termos e palavras-chave a serem pesquisadas (Pesquisa utilizando caracteres curinga);

59	A PLCC deve permitir pesquisa utilizando critérios pré-definidos por campos específicos como, por exemplo, data ou período, produtos, serviços, tarifas, segmento de mercado, categoria de informativos: normas, resoluções, comunicados. (Pesquisas por campos);
60	A PLCC deve permitir pesquisa de termos que podem incluir algumas derivações fonéticas dos termos (Pesquisa fonética).
61	A PLCC deve permitir pesquisa considerando o contexto das informações e não apenas uma palavra-chave, não importando a origem dos dados. A pesquisa avançada deve funcionar da mesma forma para quaisquer repositórios de informações (Pesquisa semântica).
62	A PLCC deve permitir a inclusão de sinônimos de pesquisa (Sinônimos)
63	A PLCC deve permitir a criação de promoções baseadas em termos de busca, uma vez que o termo for buscado, resultados específicos podem ser exibidos (Promoções).
64	A PLCC deve permitir a seleção da fonte de dados onde deseja realizar as pesquisas (Seleção de fonte de informação)
65	A PLCC deve apresentar automaticamente como resultado de uma pesquisa, outros termos ou frases relacionadas com a pesquisa original (Correlação de dados);
66	A PLCC deve permitir, na medida em que forem digitadas as palavras para pesquisa, auto completar com dados já indexados (Recurso de autocompletar);
67	A PLCC deve organizar e ordenar os dados por relevância: Permitir que os resultados sejam ordenados por conceitos mais relevantes definidos automaticamente pelo sistema de acordo com a pesquisa realizada;
68	A PLCC deve organizar e ordenar os dados por data: Permitir que os resultados sejam apresentados em ordem cronológica (configurável na pesquisa avançada, sendo que por padrão apresentar em ordem descendente) em linha de tempo para que possa ser possível fazer análises das fontes de informações e suas correlações ao longo do tempo;
69	A PLCC deve organizar e ordenar os dados por fonte (origem) de dados: Permitir que os resultados sejam organizados e ordenados por fonte de dados.
70	A PLCC deve permitir gerar automaticamente e apresentar um resumo do conteúdo dos resultados de uma pesquisa (Sumarização).
71	A PLCC deve possuir um serviço de destaque de palavras e termos pesquisados para facilitar a leitura e o direcionamento dentro dos documentos relacionados (Destaques).
72	A PLCC deve possuir a capacidade de procurar e apresentar para o usuário documentos que estejam correlacionados contextualmente com algum resultado selecionado. Ou seja, a partir da seleção de algum resultado de pesquisa que pode ser um documento de Word ou uma página web, a PLCC deve, automaticamente, obter o conteúdo desse resultado e pesquisar em seu índice outros conteúdos que contextualmente sejam próximos sem importar seu tipo ou formato (Correlação de documentos).
73	A PLCC deve possuir a capacidade de gerar automaticamente metadados e etiquetas dos documentos já indexados. Essas informações podem estar presentes explicitamente nos documentos ou serem geradas a partir de outras informações (Extração automática de metadados e etiquetas).
74	A PLCC deve possuir a capacidade de agrupar os resultados a partir de metadados ou etiquetas existentes nos documentos. Os filtros paramétricos deverão apresentar a quantidade de resultados que possuem e deverá atualizar automaticamente a cada nova seleção de um filtro (Filtros paramétricos).
75	A PLCC deve possibilitar nativamente a definição de Taxonomias e Categorias para organização das informações.
76	A PLCC deve permitir a pré-visualização de documentos (previews) na tela de resultados da pesquisa.

77	A PLCC deve possuir a capacidade de gerar e armazenar as preferências e pesquisas feitas por um usuário. A PLCC também deve possuir a capacidade de sugerir conteúdo e resultados de pesquisa conforme preferências ou histórico de pesquisas realizadas por um usuário (Perfis individuais de pesquisa)
78	A PLCC deve permitir o armazenamento de pesquisas feitas por um usuário e possibilitar compartilhar o resultado da (s) pesquisa (s) com outros usuários (Colaboração).
79	A PLCC deve possibilitar nativamente a capacidade de gerar automaticamente agrupamentos de dados e documentos que possuam proximidade em seus conteúdos. Esse agrupamento pode ser feito em algum repositório específico ou em um conjunto de resultados de uma pesquisa, sendo estes agrupamentos supervisionados e não supervisionados (Agrupamento automático)
80	A Interface de Usuário para o Processamento de Computação Cognitiva em APIS e/ou serviços que envolvam Processamento de Linguagem Natural (PLN) com finalidade de conversação deverá ser capaz de permitir a condução dos usuários a conteúdos ou páginas web específica (auto-navegação) mantendo ativa (quando necessária) a Sessão de API cognitiva (SAPI).
81	A PLCC deverá disponibilizar por meio de APIS e serviços, funcionalidades e serviços, tecnologias relacionadas ao Processamento de Computação Cognitiva , Inteligência Artificial (IA), Visão Computacional, Estrutura Semântica (ES), Framework Data Science (FDS), possibilitando a integração entre estes distintos componentes;
82	A PLCC, com finalidade de conversação, deverá permitir que os usuários enviem suas perguntas, frases, proposições e interajam com a Interface de Usuário (IU) utilizando Linguagem Natural (LN), em língua portuguesa brasileira, inglesa e espanhola.
83	A PLCC deverá ser capaz de encerrar a Sessão de API Cognitiva com critérios definidos pelo Dataprev, como por exemplo: encerramento por tempo de inativação de interação com a Interface de Usuário.
84	A PLCC deverá ser capaz de permitir o uso e recuperar informações de determinado usuário, históricos de relacionamento, de atendimentos e credencias de acesso, de forma a proporcionar um atendimento personalizado, continuado e individual.
85	A PLCC, durante o atendimento, deverá proativamente identificar a necessidade do usuário oferecendo auxílio ou esclarecimento de dúvidas durante a interação com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio a serem definidas pela Dataprev.
86	A PLCC deve permitir modelar, construir, treinar, avaliar e validar protótipos de Computação Cognitiva e possuir repositório para o armazenamento de componentes e bases de conhecimento criadas e utilizadas pela Dataprev, além de ferramentas para sua gestão.
87	A PLCC deve fornecer um sistema de feedback do usuário para treinamento supervisionado e gerenciamento da qualidade do atendimento.
88	A PLCC deve ser capaz de identificar quando um determinado questionamento deve ser redirecionado para o atendimento humano.
89	A PLCC deve permitir a escalabilidade vertical do hardware sem que haja a necessidade de alteração nas aplicações hospedadas.
90	A PLCC deve permitir a escalabilidade horizontal de hardware, permitindo a configuração de cluster e uso de loadbalance entre equipamentos servidores, sem que haja a necessidade de contratação de software de terceiros, e sem que haja necessidade de alteração do código da aplicação por parte do operador ou desenvolvedor.

Requisitos referentes ao Circuito Dedicado

91	A PLCC deverá utilizar um circuito dedicado entre a Dataprev e a plataforma onde as funcionalidades externas serão acessadas. O circuito dedicado deverá ser fornecido e monitorado pela CONTRATADA. O tráfego entre a DATAPREV e a CONTRATADA não poderá cursar pela Internet pública. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA zelar pela confidencialidade dos dados trafegados no circuito fornecido. O circuito deverá possui taxa de transmissão suficiente para comportar a capacidade máxima de consultas de API, conforme especificado no item 45.
92	O Índice de Disponibilidade Mensal do Serviço (IDMS), para ser utilizado pela PLCC deverá ser de 99,72% (noventa e nove inteiros e setenta e dois centésimos por cento), que equivale a aproximadamente duas horas de interrupção no mês.
93	Referente ao circuito dedicado para ser utilizado pela PLCC, o padrão da interface para interconexão ao equipamento da DATAPREV será o 1000BASE-T definido pelo IEEE 802.3ab. O conector utilizado deverá ser RJ-45.
94	O tráfego do circuito dedicado para ser utilizado pela PLCC poderá apresentar o máximo de 1% (um por cento) de perda de pacote. O índice de perda de pacote será computado através de pacotes ICMP do tipo echo-request e echo-reply ou timestamp-request e timestamp-reply que trafegarão entre o roteador de conexão da DATAPREV e o roteador de borda da CONTRATADA. Será utilizada uma taxa de amostragem superior a 100 (cem) pacotes de até 1500 (mil e quinhentos) bytes a cada 10 (dez) minutos. A perda será considerada superior a este índice, quando a quantidade de pacotes sem retorno em duas amostragens consecutivas exceder 1% (um por cento). O não atendimento a este item será entendido como indisponibilidade do circuito.
95	A CONTRATADA deverá garantir em seu serviço uma latência média inferior a 150 ms (RTT - Round Trip Time) entre o roteador de conexão da DATAPREV até o roteador de borda da CONTRATADA. Este índice será computado através de pacotes ICMP do tipo echo-request e echo-reply ou timestamp-request e timestamp-reply que trafegarão entre o roteador de conexão da DATAPREV e o roteador de borda da CONTRATADA. Será utilizada uma taxa de amostragem superior a 100 (cem) pacotes de até 1500 (mil e quinhentos) bytes a cada 10 (dez) minutos. A latência será considerada superior à 100 ms quando duas amostragens consecutivas acusarem latência média maior que 20 ms. O não atendimento a este item será entendido como indisponibilidade do circuito.
96	Referente ao circuito dedicado para ser utilizado pela PLCC, a CONTRATADA deverá garantir que o valor máximo de **jitter** (variação de medidas consecutivas de retardo entre o roteador de conexão da DATAPREV até o roteador de borda da contratada) deverá ser de 10 ms. O método para cálculo de jitter indicado pela RFC 1889 é:

	Ji = Ji+1 + (|Di-1,i| - Ji-1) / 16 onde, Ji é o valor do Jitter até o i-ésimo pacote; J i-1 é o valor do Jitter até o pacote anterior ao i-ésimo; Di-1, i = (R i – R i -1) – (T i – T i -1); Ri é o horário de recebimento do i-ésimo pacote; Ri - 1 é o horário de recebimento do pacote anterior ao i-ésimo; Ti é o horário de transmissão do i-ésimo pacote (timestamp); Ti - 1 é o horário de transmissão do pacote anterior ao i-ésimo (timestamp); |Di-1, i | é o módulo de Di , i-1.
97	Se o serviço disponibilizado pela CONTRATADA para a DATAPREV for compartilhado por outros clientes, a contratada deverá disponibilizar mecanismos de segurança tais como Firewall e IPS, para garantir a segregação dos ambientes.

DATAPREV
ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL

LUCIANO DA SIVA FIGUEIREDO:67071414068
2017.09.29
17:15:55 -03'00'

ANEXO VIII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. UST PARA IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA

Serviço:	**1.1. Integração com o cognitivo**
Descrição:	▪ Realizar a integração da Plataforma Multicanal e CzRM com a Plataforma de Computação Cognitiva, para os canais de atendimento fornecidos na plataforma, a ser definido pela Dataprev.
Perfil profissional:	▪ Consultor Sênior na Solução; ▪ Especialista na Solução com conhecimento de Computação Cognitiva, desenvolvimento, WebService e APIs.
Produtos:	▪ Canal de Atendimento integrado à plataforma de Computação Cognitiva.
Prazo:	63 dias.
Total de UST:	4.000

Serviço:	**1.2. Integração com serviço de mensageria**
Descrição:	▪ Realizar a integração da Plataforma Multicanal e CzRM com o Serviço de Mensageria da Dataprev.
Perfil profissional:	▪ Consultor Sênior na Solução; ▪ Especialista na Solução com conhecimento de desenvolvimento e de serviço de mensageria.
Produtos:	▪ Serviço de Mensageria integrado à plataforma.
Prazo:	10 dias.
Total de UST:	320

Serviço:	**1.3. Integração com sistemas legados disponibilizados (em ambiente Web)**
Descrição:	▪ Realizar a integração da Plataforma Multicanal e CzRM com um sistema legado disponibilizado pela Dataprev em ambiente Web, através dos canais de atendimento fornecidos na Plataforma.
Perfil profissional:	▪ Consultor Sênior na Solução; ▪ Especialista na Solução.
Produtos:	▪ Canal de Atendimento disponibilizado no Sistema.
Prazo:	15 dias.
Total de UST:	480

Serviço:	**1.4. Integração com APPs**
Descrição:	▪ Realizar integração da Plataforma Multicanal e CzRM com um APP disponibilizado pela Dataprev, através dos canais de atendimento fornecidos na Plataforma.
Perfil profissional:	▪ Consultor Sênior na Solução; ▪ Especialista na Solução com conhecimento de desenvolvimento, WebService e APIs;
Produtos:	▪ Canal de atendimento disponibilizado no APP.
Prazo:	15 dias.
Total de UST:	480

ANEXO VIII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Serviço:	**1.5. Integração com Bases Legadas**
Descrição:	▪ Realizar a integração da Plataforma Multicanal e CzRM com as APIs disponibilizadas pela Dataprev para acesso às informações mantidas pela empresa, através dos canais de atendimento fornecidos na Plataforma.
Perfil profissional:	▪ Consultor Sênior na Solução; ▪ Especialista na Solução com conhecimento de desenvolvimento, WebService e APIs.
Produtos:	▪ Acesso às informações mantidas pela empresa viabilizado pela integração da plataforma às APIs disponibilizadas.
Prazo:	25 dias.
Total de UST:	800

Serviço:	**1.6. Integração com plataforma de ITSM (CA-SDM)**
Descrição:	▪ Realizar a integração da Plataforma Multicanal e CzRM com a plataforma de ITSM utilizada na Dataprev.
Perfil profissional:	▪ Consultor Sênior na Solução; ▪ Especialista na Solução com conhecimento da plataforma CA-SDM.
Produtos:	▪ Canais de atendimento fornecidos com a plataforma integrados com a plataforma de ITSM, permitindo o compartilhamento de informações (cliente, solicitação, anexos, etc.).
Prazo:	30 dias.
Total de UST:	960

Serviço:	**1.7. Integração com a plataforma de Comunicação**
Descrição:	▪ Realizar a integração da Plataforma Multicanal e CzRM com a plataforma de Comunicação utilizada na Dataprev.
Perfil profissional:	▪ Consultor Sênior na Solução; ▪ Especialista na Solução com conhecimento necessário à integração.
Produtos:	▪ Plataforma de Comunicação integrada, permitindo o direcionamento dos canais automatizados para ligações telefônicas.
Prazo:	50 dias.
Total de UST:	1600

Serviço:	**1.8. Atividades de cadastro de usuários**
Descrição:	▪ Cadastramento de usuários em lote e de acordo com os perfis solicitados, a partir de relação fornecida pela Dataprev.
Perfil profissional:	▪ Analista de Sistemas; ▪ Analista de Controle de Qualidade.
Produtos:	▪ Usuários cadastrados de acordo com os perfis solicitados.
Prazo:	5 dias.
Total de UST:	80

ANEXO VIII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Serviço:	**1.9. Atividades de criação e implementação de políticas operacionais**
Descrição:	▪ Criação e implementação de políticas operacionais definidas pela Dataprev para operacionalização na Plataforma.
Perfil profissional:	▪ Gerente de Projetos; ▪ Analista Sênior da Solução; ▪ Analista de Processos; ▪ Analista de Controle de Qualidade.
Produtos:	▪ Política operacional implementada na plataforma.
Prazo:	15 dias.
Total de UST:	360

Serviço:	**1.10. Desenvolvimento, documentação e implementação de scripts**
Descrição:	▪ Desenvolvimento, documentação e implementação de scripts conforme definições da Dataprev, para operacionalização na Plataforma (120 horas)
Perfil profissional:	▪ Analista Sênior da Solução com conhecimento em desenvolvimento, Webservice e API; ▪ Analista de Processos; ▪ Analista de Integração; ▪ Analista de Configuração e Mudanças; ▪ Analista de Controle de Qualidade.
Produtos:	▪ Script em funcionamento na Plataforma, e documentação pertinente disponibilizada.
Prazo:	15 dias.
Total de UST:	360

Serviço:	**1.11. Estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais**
Descrição:	▪ Estudo, Desenvolvimento e implementação de melhorias nos procedimentos operacionais conforme solicitações da Dataprev, para melhoria de eficiência operacional.
Perfil profissional:	▪ Gerente de Projetos; ▪ Analista Sênior da Solução; ▪ Analista de Processos; ▪ Analista de Configuração e Mudanças; ▪ Analista de Controle de Qualidade.
Produtos:	▪ Aumento da eficiência operacional, a partir da implementação dos ajustes nos procedimentos operacionais apresentados.
Prazo:	20 dias.
Total de UST:	480

ANEXO VIII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Serviço:	**1.12. Parametrização das soluções ofertadas**
Descrição:	▪ Parametrização das soluções ofertadas para correta adequação às necessidades da Dataprev.
Perfil profissional:	▪ Analista Sênior da Solução; ▪ Analista de Sistemas; ▪ Analista de Controle de Qualidade.
Produtos:	▪ Plataforma devidamente parametrizada e funcionando em consonância com as necessidades da Dataprev.
Prazo:	25 dias.
Total de UST:	600

Serviço:	**1.13. Intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhoria ou correção do desempenho**
Descrição:	▪ Atuação corretiva ou preventiva nos serviços fornecidos, para melhoria ou correção do desempenho dos mesmos.
Perfil profissional:	▪ Gerente de Projetos; ▪ Analista Sênior da Solução; ▪ Analista de Sistemas; ▪ Analista de Configuração e Mudanças; ▪ Analista de Controle de Qualidade.
Produtos:	▪ Plataforma atuando em conformidade com o desempenho contratado.
Prazo:	25 dias.
Total de UST:	600

Serviço:	**1.14. Estudo de viabilidade e desempenho**
Descrição:	▪ Realização de Estudo de viabilidade e desempenho para auxiliar a Dataprev na implementação de algum serviço dentro da plataforma.
Perfil profissional:	▪ Gerente de Projetos; ▪ Analista Sênior da Solução; ▪ Analista de Processos; ▪ Analista de Integração; ▪ Analista de Configuração e Mudanças; ▪ Analista de Controle de Qualidade.
Produtos:	▪ Estudo de viabilidade e desempenho conclusivo.
Prazo:	20 dias.
Total de UST:	640

ANEXO VIII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Serviço:	**1.15. Manutenção e suporte a ferramentas críticas**
Descrição:	▪ Realização de manutenção e suporte a ferramentas críticas, conforme necessidade da Dataprev.
Perfil profissional:	▪ Analista de Sistemas; ▪ Analista de Configuração e Mudanças; ▪ Analista de Controle de Qualidade.
Produtos:	▪ Manutenção e suporte realizados e ferramentas críticas disponíveis.
Prazo:	25 dias.
Total de UST:	800

Serviço:	**1.16. Automatização de atividades**
Descrição:	▪ Automatizar a execução do serviço.
Perfil profissional:	▪ Analista Sênior da Solução; ▪ Analista de Processos; ▪ Analista de Configuração e Mudanças; ▪ Analista de Controle de Qualidade.
Produtos:	▪ Serviço automatizado.
Prazo:	15 dias.
Total de UST:	320

Serviço:	**1.17. Operações realizadas, por meio da Plataforma de Interoperabilidade**
Descrição:	▪ Realizar interações por meio da plataforma de interoperabilidade.
Perfil profissional:	▪ Gerente de Projetos; ▪ Analista Sênior da Solução; ▪ Analista de Integração; ▪ Analista de Configuração e Mudanças; ▪ Analista de Controle de Qualidade.
Produtos:	▪ Operações em funcionamento.
Prazo:	15 dias.
Total de UST:	320

Serviço:	**1.18. Integração do fluxo de automação dos serviços com sistemas de informação ou base de dados**
Descrição:	▪ Promover a integração dos fluxos de serviços.
Perfil profissional:	▪ Gerente de Projetos; ▪ Analista Sênior da Solução; ▪ Analista de Processos; ▪ Analista de Integração; ▪ Analista de Configuração e Mudanças; ▪ Analista de Banco de Dados; ▪ Analista de Controle de Qualidade.

ANEXO VIII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Produtos:	▪ Fluxos de automação dos serviços integrados.
Prazo:	45 dias.
Total de UST:	640

Serviço:	**1.19. Integração do fluxo de automação dos serviços com tecnologias existentes na arquitetura tecnológica da DATAPREV**
Descrição:	▪ Promover a integração dos fluxos na arquitetura tecnológica da Dataprev.
Perfil profissional:	▪ Gerente de Projetos; ▪ Analista Sênior da Solução; ▪ Analista de Processos; ▪ Analista de Integração; ▪ Analista de Configuração e Mudanças; ▪ Analista de Banco de Dados; ▪ Analista de Controle de Qualidade.
Produtos:	▪ Fluxos de automação dos serviços com a arquitetura tecnológica integrada.
Prazo:	45 dias.
Total de UST:	640

Serviço:	**1.20. Suporte a interfaces de integração dos fluxos de automação de serviços**
Descrição:	▪ Fornecimento de suporte às interfaces de integração dos fluxos de automação de serviços.
Perfil profissional:	▪ Gerente de Projetos; ▪ Analista Sênior da Solução; ▪ Analista de Processos; ▪ Analista de Integração; ▪ Analista de Configuração e Mudanças; ▪ Analista de Controle de Qualidade.
Produtos:	▪ Suporte realizado.
Prazo:	5 dias.
Total de UST:	160

ANEXO VIII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

2. UST PARA OS PACOTES ADICIONAIS

2.1. Unidade de Suporte Técnico de Cognição - USTC

SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	TOTAL
Realizar a integração das ferramentas com a computação cognitiva.	Consultor Sênior na Solução; Especialista na Solução com conhecimento de desenvolvimento, WebService, APIs e Computação Cognitiva.	12.000

2.2. Unidade de Suporte Técnico de Automação - USTA

SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	TOTAL
Integração com sistemas legados disponibilizados; Integração com APPs; Atividades de cadastro de usuários; Atividades de criação e implementação de políticas operacionais; Estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais; Parametrização das soluções ofertadas; Intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhoria ou correção do desempenho; Manutenção e suporte a ferramentas críticas; Automatização de atividades.	Consultor Sênior na Solução; Especialista na Solução; Especialista na Solução com conhecimento de desenvolvimento, WebService e APIs; Analista de Sistemas; Analista de Controle de Qualidade; Gerente de Projetos; Analista de Processos; Analista de Configuração e Mudanças.	16.560

2.3. Unidade de Suporte Técnico de Integração - USTI

SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	TOTAL
Integração com serviço de mensageria; Integração com Bases Legadas; Integração com plataforma de ITSM (CA-SDM); Integração com a plataforma de Comunicação; Desenvolvimento, documentação e implementação de scripts; Estudo de viabilidade e desempenho; Operações realizadas, por meio da Plataforma de Interoperabilidade; Integração do fluxo de automação dos serviços com sistemas de informação ou base de dados; Integração do fluxo de automação dos serviços com tecnologias existentes na arquitetura tecnológica da DATAPREV; Suporte a interfaces de integração dos fluxos de automação de serviços.	Consultor Sênior na Solução; Especialista na Solução; Especialista na Solução com conhecimento de desenvolvimento e de serviço de mensageria; Especialista na Solução com conhecimento da plataforma CA-SDM; Analista Sênior da Solução com conhecimento em desenvolvimento, Webservice e API; Analista de Banco de Dados; Analista de Integração; Analista de Controle de Qualidade; Gerente de Projetos; Analista de Processos; Analista de Configuração e Mudanças.	15.200

LUCIANO DA SIVA
FIGUEIREDO:67071414068
2017.09.29 15:53:41 -03'00'