

APÊNDICE "A"**REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO****1. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO**

1.1. Contratação de empresa para o fornecimento licenças de Subscrição ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine 100, por 12 (meses), para a devida gestão e gerenciamento da infraestrutura de servidores da Superintendência de Tecnologia - SUTEC, sendo necessárias para disponibilidade de diversos sistemas de informação da ANTT, conforme condições e exigências constantes deste CADERNO DE COTAÇÃO e seus APÊNDICES.

Item	Descrição	Partnumber /SKU	CÓD. PMCTIC	Unidade de Medida	Quantidade
1	Subscrição ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine 100 por 12 meses.	-	N/A	Unidade	60

1.2. A solução deverá garantir pelo fornecedor e/ou fabricante a total independência tecnológica, evitando a interrupção dos serviços ao término/cancelamento do contrato e vigência da subscrição.

2. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS

2.1. Subscrição para o Sistema Operacional ServiceNow e seus componentes:

2.2. **Subscrição ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine.**

2.2.1. Contratação de suporte técnico para acompanhamento e apoio à sustentação das subscrições ServiceNow, de acordo com as necessidades dos serviços, sistema e infraestrutura da ANTT.

2.2.2. Apoio e acompanhamento de mudanças nos ambientes de missão crítica que utilizem os produtos ServiceNow.

2.2.3. Avaliação das novas versões dos produtos em compatibilidade com a infraestrutura da ANTT.

2.2.4. Execução e Acompanhamento das atualizações das soluções e aplicação de patches.

3. REQUISITOS GERAIS

3.1. Possuir interface em Inglês ou Português (Brasil);

3.2. Possuir serviço de atualização, consistindo nas alterações corretivas que forem necessárias ao perfeito funcionamento das Subscrição ServiceNow, bem como as alterações evolutivas representadas por novas versões ou “releases”;

3.3. Permitir as atualizações da subscrição relativas ao ServiceNow de maneira automática, utilizando-se de repositórios de acesso seguros, fornecidos para solução;

3.4. Permitir a possibilidade de upgrade e downgrade da versão do software sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

3.5. A subscrição:

3.5.1. Deverá abranger todo o escopo do projeto;

3.5.2. Deverá cobrir todos os servidores físicos ou virtuais estipulados;

3.5.3. Não deverá haver restrições técnicas em relação à quantidade de usuários que farão acesso simultâneo à solução; e

3.6. Não serão admitidos quaisquer componentes de software em versões inferiores as designadas neste documento.

3.7. A solução a ser ofertada pela licitante, onde os dados serão persistidos e/ou processados deverá ser inteiramente open source, garantido que a CONTRATANTE possa manter uma política futura de escolha para o gerenciamento dos dados.

3.8. A interface integrada de administração não poderá causar overhead nos servidores de bancos de dados por ela gerenciados;

3.9. A interface integrada de administração deverá permitir a utilização de repositórios dos softwares que melhor atendam às necessidades da CONTRATANTE, podendo ou não armazená-los localmente;

3.10. A interface integrada de administração deverá permitir a identificação das alterações realizadas nos arquivos de configuração, que forem por ela manipulados.

3.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar um acesso a base de conhecimento da solução entregue para consultas de documentos técnicos, soluções de problemas.

4. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

4.1. Características de Rede:

4.1.1. Ser compatível com os serviços DNS (Domain Name Server);

4.1.2. Ser compatível com um dos seguintes protocolos de transporte: TCP (Transmission Control Protocol) ou UDP (User Datagram Protocol);

4.1.3. Permitir a configuração do número da porta TCP/UDP (definida pela CONTRATANTE) dos componentes do produto, visando estabelecimento de qualidade de serviço (QoS); e

4.1.4. Ser compatível com o protocolo TCP/IP (Internet Protocol) versão 4 (IPv4).

4.2. Navegadores Web:

4.2.1. Chrome, versão 16 e superiores;

4.2.2. Firefox versão 23 e superiores;

5. REQUISITOS PARA O SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO 24X7 e 8x5 COM NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (SLA)

5.1. A subscrição incluindo o serviço de suporte técnico e a assistência para o Sistema ServiceNow que compõem a solução será de 12 (doze) meses.

5.2. O suporte técnico contempla atividades como:

5.2.1. Gestão de Eventos e Incidentes: a gestão de incidentes é uma prática que tem como objetivo principal o restabelecimento da operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando os prejuízos à operação do negócio e garantindo assim o melhor nível de serviço e disponibilidade;

5.2.2. Atendimento para manutenção corretiva e preventiva de falhas de qualquer severidade, estendida às configurações e parametrizações, realizado por meio de profissionais especialistas ServiceNow.

5.2.3. Orientações sobre uso, configuração e instalação da subscrição ServiceNow e seus componentes;

5.2.4. Questões sobre compatibilidade e interoperabilidade da subscrição ServiceNow e seus componentes;

5.2.5. Interpretação da documentação da subscrição ServiceNow e seus componentes pertencentes;

- 5.2.6. Orientações para identificação de causa de falhas da subscrição ServiceNow e seus componentes;
- 5.2.7. Suporte, atuando em problemas relacionados aos produtos, componentes e softwares da solução;
- 5.2.8. Instalação, configuração, ajustes e manutenção das ferramentas e componentes da solução;
- 5.2.9. Identificação e correção de problemas;
- 5.2.10. Ajustes e configurações conforme manuais e normas técnicas da plataforma da solução ofertada;
- 5.2.11. Assistência técnica especializada para investigar, diagnosticar e resolver incidentes e problemas relativos aos produtos fornecidos;
- 5.2.12. Fornecimento de informações e esclarecimentos de dúvidas sobre instalação, administração, configuração, parametrização, otimização ou utilização dos produtos adquiridos;
- 5.2.13. Implementação e validação de trilhas de auditoria;
- 5.2.14. Orientação para análise e sugestões de melhoria do ambiente;
- 5.2.15. Definição, implementação e execução de testes periódicos;
- 5.2.16. Orientação para a execução de procedimentos de atualizações da solução;
- 5.2.17. Criação e execução periódica de serviços de monitoramento de instâncias da subscrição ServiceNow que facilitem o acompanhamento do desempenho e a antecipação e a resolução de problemas;
- 5.2.18. Intervenção no código fonte da subscrição ServiceNow e demais componentes quando identificada como necessária para soluções de contorno ou resolução definitiva de problemas de nível crítico;
- 5.2.19. Prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir o correto funcionamento dos componentes/ferramentas do Sistema da plataforma da subscrição ServiceNow, de acordo com as melhores práticas publicadas pela comunidade.

5.3. A abertura de chamados de suporte será o meio pelo qual a CONTRATANTE formalizará a necessidade de manutenção e suporte junto à CONTRATADA;

5.4. Não haverá custos adicionais para a CONTRATANTE por este serviço acessório, quando da abertura de chamados técnicos e, também, não haverá limites para a quantidade de chamados;

5.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento em regime 24X7 e 8x5, possibilitando o contato direto com a equipe de suporte, objetivando a abertura de chamados e a resolução de problemas e dúvidas quanto ao funcionamento da solução;

5.6. O suporte deve ser em português (Brasil);

5.7. A abertura de chamados deverá, preferencialmente, ser efetuada por meio de sistema específico de gestão de chamados em língua portuguesa, disponibilizado na Internet pela CONTRATADA, mediante acesso autenticado com login exclusivo da CONTRATANTE;

5.8. Os chamados poderão ser abertos diretamente com a CONTRATADA, através de ligação telefônica gratuita (0800) no idioma português (Brasil), website, e-mail, sendo de obrigatoriedade o registro no sistema de gestão de chamados;

5.9. O sistema de chamados deve ser em língua portuguesa e permitir a abertura, acompanhamento, listagem e fechamento de chamados;

5.10. Todos os chamados, independentemente de sua criticidade, deverão receber um número único de identificação (protocolo) e deverá registrar ao menos as seguintes informações:

5.10.1. Data e hora da abertura do chamado;

5.10.2. Identificação do solicitante;

5.10.3. Identificação do atendente;

5.10.4. Nível de severidade da ocorrência;

5.10.5. Descrição da Ocorrência;

5.10.6. Histórico de atendimento;

5.10.7. Descrição da resolução;

5.10.8. Data e hora do encerramento; e

5.10.9. Responsável pelo encerramento.

5.11. Os chamados técnicos poderão ser atendidos nas modalidades web ou telefônico, remotamente, desde que utilizando ferramenta de acesso remoto seguro e fornecida pela CONTRATADA.

5.12. Antes do fechamento de cada chamado, a CONTRATADA deverá consultar a CONTRATANTE para obter o ateste final. Entende-se por atendimento terminado quando o fato motivador de sua abertura for verificado pela CONTRATANTE, não mais existir e dado o ateste através do sistema da CONTRATADA, registrando-se data e hora do fechamento.

5.13. Chamados fechados sem anuência da CONTRATANTE ou sem que os problemas tenham sido de fato resolvidos deverão ser reabertos e os prazos serão contados a partir da abertura original dos chamados, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

5.14. 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.

5.15. Em caso de impossibilidade da disponibilização de solução de contorno ou definitiva das ocorrências de software, dentro dos prazos estabelecidos, a CONTRATADA deverá, ainda dentro destes prazos, emitir um parecer com justificativa e previsão de novo prazo, contendo o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado, podendo a CONTRATANTE aceitar ou não a justificativa.

5.16. Relativamente à manutenção corretiva de software, os componentes danificados deverão ser substituídos, entregues, instalados e configurados, de modo a deixar o equipamento em perfeitas condições de uso e com todas as funcionalidades operacionais.

5.17. Qualquer manutenção e/ou intervenção por solicitação da CONTRATADA da solução, mesmo não implicando inoperância da solução ou alteração de suas características, deverá ser agendada e acordada previamente com a CONTRATANTE.

5.18. Durante todo o período de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, um relatório em português (Brasil) contendo o registro de todas as ocorrências de suporte técnico do mês ou indicar a maneira de obtê-lo no sistema de abertura de chamados.

5.19. A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela CONTRATANTE, as quais poderão efetuar abertura e autorizar o fechamento de chamados, de maneira a evitar que pessoas não autorizadas possam acionar o serviço.

5.20. O atendimento deverá ser efetuado por profissional(is) certificado(s) e capacitado(s) com conhecimentos sobre toda a solução.

5.21. É vedada a subcontratação de outra empresa para o fornecimento do objeto da contratação, salvo com a devida autorização da CONTRATANTE, nos termos do art. 122 da Lei 14.133/21.

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

6.1. Os chamados técnicos deverão ser classificados e atendidos de acordo com o nível de criticidade do problema ou demanda que o originou, sendo a classificação dividida em 4 níveis:

6.1.1. **Crítica:** problema causa comprometimento ou interrupção de funcionalidades essenciais para a operação do negócio, com perda ou paralisação total de sistemas em produção e a situação constitui uma emergência;

6.1.2. **Alta:** problema interrompe operações, mas é mantida a operação do ambiente, ainda que com restrições de desempenho ou de funcionalidades não essenciais;

6.1.3. **Média:** problema não causa nenhuma perda de funcionalidade, constitui erro irrelevante, comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema;

6.1.4. **Baixa:** esclarecimento de dúvidas ou consultas técnicas. Um chamado técnico pode, a depender da evolução da gravidade do problema, ser escalado de graduação de severidade, com os prazos de solução do problema sendo considerados o do novo nível de severidade e começando a ser contabilizados a partir do momento da escalação do chamado ao novo nível.

6.2. Para chamados de severidade Crítica, Alta, Média ou Baixa, no início dos atendimentos realizados e os prazos de solução estão especificados na tabela a seguir:

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS							
Severidade	Descrição	Prazo de atendimento					
		TMIA		TMSO		TMSDC	
		24x7	8x5	24x7	8x5	24x7	8x5

Crítica	Problema causa comprometimento ou interrupção de funcionalidades essenciais para a operação do negócio, com perda ou paralisação total de sistemas em produção e a situação constitui uma emergência.	15min	2h	4h	8h	24h	48h
Alta	Problema interrompe operações, mas é mantida a operação do ambiente, ainda que com restrições de desempenho ou de funcionalidades não essenciais.	30min	3h	8h	24h	48h	60h
Média	a) Problema não causa nenhuma perda de funcionalidade, constitui erro irrelevante comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema.	2h	4h	24h	48h	60h	72h
Baixa	Esclarecimento de dúvidas ou consultas técnicas.	8h	8h	48h	48h	72h	72h

- a) TMIA – Tempo Máximo para o Início do Atendimento;
- b) TMSO – Tempo Máximo para Solução Operacional, requerido para que o serviço ou o sistema impactado volte a funcionar, independentemente de ter sido resolvida a causa raiz do problema;
- c) TMSDC – Tempo Máximo para a Solução Definitiva do Chamado, situação em que o serviço esteja plenamente funcional e a causa raiz do problema é eliminada.

6.3. Esgotado o prazo e as possibilidades de resolver o incidente remotamente, a CONTRATADA estará obrigada a comparecer nas dependências do CONTRATANTE na obrigação de continuar o atendimento de forma presencial, por meio do comparecimento de profissional capacitado em até 24 (vinte e quatro) horas, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, em observância à supremacia do interesse público de reverter situações de

indisponibilidade.

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

6.5. Considerando que a solução da ocorrência pode envolver, em caso de falha irre recuperável em qualquer componente, a necessidade de sua troca, mesmo com a adoção de solução de contorno e respeitando os prazos definidos para cada severidade informada, deverá ser providenciada pela CONTRATADA a troca dos componentes no prazo máximo de até 15 dias úteis, a partir da formalização da falha irre recuperável e aplicação da solução de contorno, devidamente informados no sistema de chamados ou por e-mail.

----- **FIM DO APÊNDICE “A”** -----

APÊNDICE “B”

MODELO

FUNCIONALIDADES

Table of Contents

1.	NECESSIDADES ANTT.....	2
2.	REQUISITOS FUNCIONAIS GERAIS DA SOLUÇÃO.....	4
3.	DISPONIBILIDADE E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	5
4.	SEGURANÇA.....	6
5.	PORTAL WEB.....	8
6.	PAINÉIS, GRÁFICOS, RELATÓRIOS E DASHBOARDS.....	11
7.	CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	13
8.	GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	14
9.	BASE DE CONHECIMENTO.....	17
10.	REGISTRO DE COMUNICAÇÃO.....	19
11.	NOTIFICAÇÕES.....	24
12.	INTERFACE MOBILE.....	24
13.	USABILIDADE.....	24
14.	RELACIONAMENTO DE REGISTROS.....	25
15.	FUNCIONALIDADES DE APROVAÇÕES EM FLUXOS DE TRABALHO.....	26
16.	GERENCIAMENTO DE USUÁRIOS E PERMISSÕES DE ACESSO.....	27
17.	GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (CSM).....	28
18.	MANIPULAÇÃO DE DADOS E FORMULÁRIOS EXISTENTES E/OU NOVOS.....	30

1. NECESSIDADES ANTT

- Prover um sistema eficiente de atendimento para melhorar a satisfação e fidelidade dos usuários.
 - Implementar um sistema de atendimento baseado em inteligência artificial, capaz de fornecer respostas rápidas e precisas.
 - Utilizar a plataforma de atendimento tecnológico para agilizar o tempo de resposta aos clientes, reduzindo tempo espera e aumentando a eficiência no atendimento.
 - Aprimorar a base de conhecimento do sistema de atendimento com base nos casos bem-sucedidos e nas principais perguntas dos clientes, obtidos por meio do programa Passe Livre.
 - Realizar treinamentos contínuos com a equipe de atendimento, incluindo orientações sobre a utilização da plataforma, para aprimorar habilidades de comunicação e resolução de problemas.
- Otimizar os processos internos para aumentar a produtividade e reduzir custos operacionais.
 - Implementar um sistema de gestão de processos baseado na plataforma de atendimento tecnológico para mapear, monitorar e otimizar os fluxos de trabalho, incluindo os processos de fiscalização e controle do Centro Nacional de Supervisão Operacional (CNSO).
 - Utilizar softwares de automação integrados à plataforma para simplificar tarefas repetitivas e melhorar a eficiência operacional em todas as áreas, incluindo a fiscalização eletrônica e o controle das interdições das concessionárias.
 - Realizar análises regulares dos processos com base nos dados obtidos pela plataforma de atendimento, identificando possíveis melhorias e implementando ações corretivas.
- Garantir a segurança dos dados e informações sensíveis da empresa, bem como a conformidade com as regulamentações vigentes.
 - Investir em soluções avançadas de segurança cibernética, utilizando a plataforma tecnológica que possuem em sua composição firewalls de última geração, sistemas de detecção de intrusões e criptografia de dados.
 - Permitam implementar políticas de acesso e controle de dados utilizando a plataforma, garantindo que apenas usuários autorizados, incluindo a equipe do CNSO e os responsáveis pela fiscalização e demais áreas de negócio, tenham acesso às informações confidenciais.
 - Permitir realizar auditorias regulares de segurança e conformidade com base nos registros gerados pela plataforma, identificando possíveis vulnerabilidades e garantindo a conformidade com as regulamentações, como as exigidas para o programa Passe Livre.
- Garantir o controle eficiente das atividades de fiscalização e controle das concessionárias.
 - Utilizar a plataforma de atendimento tecnológico para implementar um sistema de gestão de interdições, registrando e controlando de forma eficaz as atividades realizadas pelas concessionárias.
 - Implementar um sistema de acompanhamento eletrônico das ações de fiscalização, permitindo o registro e monitoramento das atividades por meio da plataforma.

- Realizar análises de desempenho e efetividade das ações de fiscalização com base nos dados fornecidos pela plataforma de atendimento, identificando oportunidades de melhoria e implementando ações corretivas.
- Aprimorar o programa Passe Livre, promovendo maior eficiência e satisfação dos beneficiários.
 - Utilizar uma plataforma para aprimorar a gestão do programa Passe Livre, automatizando o registro, acompanhamento e validação dos beneficiários.
 - Implementar um sistema de feedback dos beneficiários por meio da plataforma, permitindo a coleta de informações sobre a qualidade do atendimento e identificação de áreas que necessitam de melhorias.
 - Realizar análises e relatórios com base nos dados fornecidos pela plataforma de atendimento, identificando o impacto do programa Passe Livre, o número de beneficiários atendidos e a satisfação geral dos usuários, visando melhorias contínuas.
- Agendar e coordenar de forma eficaz os recursos humanos e materiais para otimizar o planejamento e a execução das tarefas.
 - Utilizar a plataforma de atendimento tecnológico para implementar um sistema de gestão de recursos humanos, permitindo o acompanhamento das habilidades e disponibilidade dos funcionários envolvidos em todos os programas e processos.
 - Utilizar softwares de programação e alocação de recursos integrados à plataforma de atendimento para otimizar a utilização de equipamentos, veículos e mão de obra em todas as áreas, incluindo a fiscalização e controle do das áreas de auditoria e para o CNSO.
 - Estabelecer uma cultura de colaboração e comunicação efetiva entre as equipes por meio da plataforma de atendimento, facilitando a coordenação e o compartilhamento de informações.
- Aumentar a eficiência do desenvolvimento de aplicativos:
 - Agilizar o processo de desenvolvimento de aplicativos, reduzindo o tempo necessário para a entrega de novas funcionalidades.
 - Melhorar a produtividade da equipe de desenvolvimento, eliminando a necessidade de escrever código manualmente e simplificando tarefas repetitivas.
 - Automatizar etapas do desenvolvimento de aplicativos, como a criação de interfaces de usuário e a conexão com bancos de dados.
- Reduzir custos e economizar recursos.
 - Diminuir a dependência de desenvolvedores altamente especializados, reduzindo os custos com recursos humanos.
 - Maximizar a reutilização de componentes e soluções pré-configuradas para economizar tempo e recursos de desenvolvimento.
 - Simplificar a manutenção e atualização dos aplicativos, reduzindo os custos associados ao suporte e correção de bugs.
- Obter maior agilidade e flexibilidade no desenvolvimento de soluções.
 - Permitir que equipes multidisciplinares, incluindo desenvolvedores, designers e especialistas de negócio, participem ativamente do desenvolvimento de aplicativos.
 - Facilitar a prototipagem rápida de soluções, permitindo a validação ágil de ideias e a obtenção rápida de feedback.
 - Possibilitar a rápida adaptação e modificação dos aplicativos conforme as

necessidades de negócio evoluem.

- Essas necessidades de negócio são atendidas por meio da adoção de uma plataforma de desenvolvimento no/low code. A plataforma oferece recursos e benefícios específicos para cada uma dessas necessidades, possibilitando maior eficiência, redução de custos, agilidade, inovação e qualidade no desenvolvimento de aplicativos.
- A adoção de uma plataforma de desenvolvimento no/low code traz uma série de benefícios para as empresas, como maior eficiência, redução de custos, agilidade, inovação e qualidade. Essas justificativas embasam a escolha dessa abordagem para o desenvolvimento de aplicativos, proporcionando uma resposta mais rápida às demandas de negócio e impulsionando o crescimento e a transformação digital da organização.

2. REQUISITOS FUNCIONAIS GERAIS DA SOLUÇÃO

A automação de processos e fluxos de trabalho da solução deve ser interativa, prática e de fácil implementação. O desenvolvimento de soluções ágeis e dentro da velocidade que o negócio da CONTRATANTE exige, deve ser suportado pela solução, para tanto, a solução deve suportar a criação de soluções, automações de fluxos de trabalho, processos de TI e de negócio e suportar a implementação de rotinas e processamento de funcionalidades com uma programação mínima e básica (Low-Code), usando componentes integrados e nativos da própria plataforma.

- A solução deverá ser ofertada na modalidade Software como Serviço - SaaS, em nuvem e implementada de forma restrita e exclusiva em Data Centers localizados no território nacional, sem qualquer replicação de dados para o exterior.
- Deve ser assegurado que os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados em decorrência da prestação de serviços, bem como suas cópias de segurança, residam em território brasileiro, para tanto, a CONTRATADA deve garantir a territorialidade única na prestação do serviço, em vez de um ambiente tecnológico multinacional, não sendo admitida nenhum tipo de replicação para fora do país, tão pouco o fornecimento de informações.
- A solução ofertada deverá ser implementada em plataforma única, na mesma base de dados e com integração nativa entre todos os seus fluxos e módulos, contemplando a totalidade dos requisitos técnicos solicitados com tecnologia do mesmo fabricante. Essa demanda visa não somente a garantir a simplificação e redução de custos com integrações e desenvolvimento, mas reduzir gastos com customizações, evitar o uso de componentes externos, simplificar o acesso dos usuários aos serviços e garantir as atualizações de forma automática de toda a plataforma, reduzindo riscos operacionais e de segurança e problemas de compatibilidade.
- Deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não-repúdio e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob custódia da CONTRATADA.
- A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica da solução durante o período de vigência do contrato. As atualizações deverão ser transparentes aos usuários, sem perda de dados e de forma que todas as parametrizações e personalizações sejam integralmente mantidas e sem custo para a CONTRATANTE.

- Garantia de foro brasileiro;
 - Garantia de aplicabilidade da legislação brasileira;
 - Garantia de que o acesso aos dados, metadados, informações e conhecimentos utilizados e/ou armazenados na solução, ferramentas, softwares, infraestrutura ou em qualquer outro recurso que a CONTRATADA utilize para a prestação de serviços somente serão acessados pela CONTRATANTE e serão protegidos de acessos de outros clientes e de colaboradores da CONTRATADA;
 - Garantia que, em qualquer hipótese, a CONTRATANTE tem a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
 - Vedado o uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviço, bem como a replicação não autorizada;
- A CONTRATADA deve executar os serviços em conformidade com a legislação brasileira aplicável, em especial as certificações sobre segurança da informação solicitadas para Qualificação Técnico-Operacional, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.
- A CONTRATADA deve disponibilizar canais de atendimento para o registro e abertura de chamados, com no mínimo um canal de atendimento via WEB e um canal telefônico, do tipo 0800 junto ao fabricante da solução.

3. DISPONIBILIDADE E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- A solução deve estar disponível em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana) com disponibilidade mínima de 99.8%.
 - "Disponível" significa que a instância de produção do SaaS pode ser acessada por usuários autorizados durante um mês do calendário, excluindo o tempo de inatividade justificado.
 - "Tempo de Inatividade Justificado" significa: (a) Tempo de Manutenção de até duas horas por mês; e (b) sempre que o Serviço de Assinatura não estiver Disponível devido a circunstâncias fora do controle do serviços SaaS, um Evento de Força Maior, interrupções gerais da Internet, falha de infraestrutura ou conectividade do cliente (incluindo conectividade direta e conectividade de rede privada ("VPN") ao Serviço de Assinatura), falhas de computador e telecomunicações e atrasos e intrusões de rede ou negação de serviço ou outros ataques criminosos.
 - "Modificação de Infraestrutura" significa reparos, manutenção, melhorias ou alterações na infraestrutura de nuvem usada pela fornecedora da solução SaaS para operar e entregar o Serviço de Assinatura. A empresa notificará o CONTRATANTE com 10 dias de antecedência sobre uma Modificação de Infraestrutura se a empresa, em seu julgamento razoável, acreditar que a Modificação de Infraestrutura afetará o uso pelo Cliente de suas instâncias de produção do Serviço de Assinatura, a menos que, no julgamento razoável, a Modificação de Infraestrutura é necessária para: (a) manter a disponibilidade, segurança ou desempenho do Serviço de Assinatura; (b) cumprir a Lei; ou (c) evitar a violação ou apropriação indevida de DPI de terceiros.
 - "Tempo de Manutenção" significa o tempo em que o Serviço de Assinatura não está Disponível devido a uma Modificação, Upgrade ou Atualização de

Infraestrutura.

- Quando houver a custódia de conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviços, a CONTRATADA deverá cumprir as seguintes diretrizes:
 - A solução deve fazer uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados;
- A solução deve disponibilizar mecanismos para auditoria, como log de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e painéis para os gestores. A solução deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados. Deve ser possível, ainda, a triagem de eventos relacionados à segurança que garantam um gerenciamento de incidentes completo e ágil;
- Possuir procedimentos para triagem de eventos e incidentes de segurança da informação e garantir um tratamento de incidentes de segurança de forma completa e ágil;
- Eventos e incidentes de segurança de informação devem ser comunicados através de canais predefinidos de comunicação, disponibilizados pela CONTRATADA, de maneira rápida e eficiente e de acordo com os requisitos legais, regulatórios e contratuais;
- Logs de auditoria do provedor que registram atividades de acesso de usuários privilegiados, tentativas de acesso autorizados e não autorizados, exceções do sistema e eventos de segurança da informação devem ser mantidos em conformidade com as políticas e regulamentos aplicáveis e serem comunicados para a CONTRATANTE;
- O acesso e uso de ferramentas de auditoria que interajam com os sistemas de informação da CONTRATANTE deverão estar devidamente segmentados e restritos para evitar comprometimentos e uso indevido de dados de log;
- Disponibilizar meios de replicação de logs de auditoria para que a CONTRATANTE possa armazenar cópias de segurança destas informações para futuras consultas e auditorias;

4. SEGURANÇA

- Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela CONTRATANTE, incluindo as Políticas e Diretrizes de Governo, normativos associados ou específicos de Tecnologia da Informação, Política de Segurança da Informação e Comunicações – POSIC e Normas Complementares – NC do Gabinete de Segurança Institucional – GSI da Presidência da República – PR.
- Prover a criptografia de arquivos em repouso utilizando chave simétrica usando, no mínimo, algoritmo AES com 128 bits ou 3DES com 168 bits;
- Possuir nas instâncias da plataforma proteção antivírus para proteger contra upload ou download de conteúdo malicioso. Os anexos de arquivos devem ser verificados por servidores dedicados em cada data center regional para proteção.
- Manter uma política de backup dos dados, de pelo menos 20 (vinte) dias, dos metadados, dados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados pela

- CONTRATANTE e hospedados em ambiente de nuvem da CONTRATADA, a fim de garantir tempo de replicação pela CONTRATANTE.
 - Estar em conformidade com a ISO/IEC 27001- padrão para sistema de gestão da segurança da informação (ISMS – Information Security Management System). Esta norma foi elaborada para prover um modelo para estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar um Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI). Uma solução em nuvem tem que adotar um SGSI e ser certificado nessa norma. A especificação e implementação do SGSI de uma organização são influenciadas pelas suas necessidades e objetivos, exigências de segurança, os processos empregados e o tamanho e estrutura da organização.
 - Estar em conformidade com a ISO/IEC 27017:2015 que fornece orientações quanto aos aspectos de segurança de informações de computação em nuvem, recomendando a implementação de controles de segurança de informações específicas da nuvem que complementam a orientação das normas ISO/IEC 27001. Esse código de práticas disponibiliza instruções de implementação de controles adicionais de segurança da informação específicos para provedores de serviços de nuvem.
 - Estar em conformidade com a ISO/IEC 27018:2014 que é um código de práticas concentrado na proteção de dados pessoais na nuvem. Ela é baseada no padrão de segurança da informação e fornece orientação sobre a implementação dos controles aplicáveis às Informações de Identificação Pessoal (PII) de nuvens públicas. Esta Norma estabelece objetivos de controle, controles e diretrizes comumente aceitos para implementação de medidas para proteger as Informações de Identificação Pessoal (PII) de acordo com os princípios de privacidade.
 - Estar em conformidade com a SSAE 18 (SOC 1 – TYPE 2 E SOC 2 – TYPE2) - Statement on Standards for Attestation Engagements - A SSAE18 norma padrão de auditoria que obriga as empresas prestadoras de serviços possuírem mais controle e propriedade sobre a identificação e classificação de riscos, e gerenciamento adequado de suas subcontratadas. A grande vantagem dessa norma é o controle e a confiança nos negócios firmados. SOC 1 – TYPE 2 – Relatório que trata de controles internos relevantes para uma auditoria das demonstrações financeira de uma subcontratada, por um período e o SOC 2 – TYPE 2, relatório que detalha os controles de uma organização de serviços que são relevantes para suas operações e conformidade, conforme descrito pelos Critérios de serviços de confiança (Segurança, disponibilidade, Integridade no processamento, confidencialidade e privacidade) TSC da AICPA.
- Possuir e disponibilizar em ambiente de nuvem no mínimo um ambiente não-produtivo, por exemplo, ambientes de Desenvolvimento - DEV, Quality Assurance – QA e um ambiente Produção – PROD e, possuir funcionalidades de desenvolvimento em ambiente de DEV e publicação em outros ambientes, com controle de versionamento e publicação;
- Permitir a criação de campos compartilhados nos formulários da aplicação e que possam ser utilizados em quaisquer outras entidades, sem a necessidade de

programação ou alteração do código-fonte;

- Consolidar vários recursos de automação em um único ambiente para que os proprietários e desenvolvedores de processos possam construir e visualizar processos de negócios a partir de uma única interface;
- Incluir fluxos e ações acionadas por eventos, como por exemplo itens do catálogo de serviço;
- Consolidar as informações de configuração e tempo de execução em uma única interface para que os proprietários e desenvolvedores de processos possam criar, operar e solucionar problemas de fluxos a partir desta interface;
- Permitir que sejam criados processos automatizados em um único ambiente utilizando linguagem natural para automatizar ações, tarefas, notificações e operações de registro sem codificação;
- Fornecer descrições em linguagem natural da lógica de fluxo para ajudar usuários não técnicos a entender gatilhos, ações, entradas e saídas;
- Promover a automação de processos, permitindo que especialistas no assunto desenvolvam e compartilhem ações reutilizáveis com designers de fluxo;
- Fornecer uma biblioteca de ações reutilizáveis, reduzindo os custos de desenvolvimento de novos fluxos para o CONTRATANTE.

5. PORTAL WEB

- Disponibilizar um portal web de serviços onde os usuários finais possam encontrar soluções para seus problemas e registrar solicitações de serviço através de um catálogo de serviços, conforme permissões pré-estabelecidas, este portal deve ser parametrizável em recursos gráficos de forma que permita acesso a todas as funcionalidades e recursos de gerenciamento e utilização disponíveis para o usuário final;
- Fornecer capacidade de autoatendimento ao cliente, no qual um cliente pode acessar artigos da base de conhecimento e perguntas frequentes, enviar e atualizar solicitações e monitorar o status de suas solicitações;
- Fornecer funcionalidade para pesquisa de soluções na base de conhecimento por meio de palavras-chave, operadores booleanos e pesquisa de texto completo;
- Associar usuários finais a grupos específicos, linhas de negócios etc., e adaptar o conteúdo apresentado, informações e opções de autoatendimento de acordo com assinaturas baseadas em regras para funções ou grupos;
- O portal de serviços deve ser personalizável para atender as necessidades da CONTRATANTE permitindo que áreas de inserção de conteúdos sejam criadas e organizadas de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;

- A partir da página inicial do portal de serviços deve ser possível a pesquisa de itens de catálogo de serviço, artigos de conhecimento e artigos de autosserviço;
- Deve disponibilizar recursos que possibilitem a criação de múltiplas visibilidades do portal de autoatendimento, para segmentar diferentes perfis de usuário ou diferentes serviços, de diferentes departamentos;
- O portal de serviços deve permitir aos usuários dos serviços a visualização completa da situação atual dos serviços, indicando se existem degradações, indisponibilidades, problemas e manutenções programadas nos serviços;
- A solução deve prover, automaticamente, que os itens cadastrados no catálogo de serviço web estejam também disponíveis no mesmo Catálogo de Serviços acessado por meio de aplicativo móvel;
- Deve fornecer ao atendente informações sobre os registros pendentes (ex. requisição de serviço, resolução de incidente, problema, liberação e mudança, etc) facilitando as ações de atendimento.
- Permitir o detalhamento de diversas informações, tais como: serviço solicitado, solicitante, data de criação e de modificação, prioridades, descrição, status e notas nas solicitações.
- Permitir que os atendentes e analistas da contratante ou de empresas terceirizadas registrem as ações tomadas durante o atendimento dos Incidentes, Problemas, Requisições de Serviço, Requisições de Mudança e Tarefas, mantendo um histórico completo das ações tomadas, a data e o profissional que realizou a ação.
- Permitir que os atendentes e analistas da contratante ou de empresas terceirizadas possam registrar o tempo gasto e os custos associados com cada ação tomada durante o atendimento dos Incidentes, Problemas, Requisições de Serviço, Requisições de Mudança.
- Permitir a atribuição automática de requisições para profissionais ou equipes de atendimento em específico, com o uso de regras e parâmetros definidos pelo administrador. Estas regras e parâmetros poderão se utilizar, no mínimo, das seguintes informações: especialidade da equipe de serviço; item de configuração afetado; criticidade ou impacto do incidente; e carga de trabalho, agenda e habilidades de cada profissional.
- Deve possuir recursos para a condução de enquetes ou pesquisas de satisfação.
- Permitir que clientes e usuários finais respondam a pesquisas de satisfação - associadas ou não a uma solicitação específica - que auxiliem a área de tecnologia da contratante a conhecer a percepção de seus clientes e permitam melhorar continuamente seus serviços.
- Permitir pesquisas elaboradas conforme a metodologia NPS (Net Promoter Score), questionários elaborados conforme escalas de Likert, entre outros métodos de avaliação de satisfação consagradas no mercado.

- Permitir a realização das perguntas das enquetes ou pesquisas no formato sim/não ou verdadeiro/falso por meio de “check box”, de forma que os pesquisados respondam, no formato lista de alternativas por meio de “option button”, todas as respostas que se aplicam, garantindo assim uma única resposta válida.
- Deve armazenar em banco de dados as respostas dos usuários às enquetes ou pesquisas a fim de que seja possível a confecção de relatórios estatísticos.
- Permitir que as enquetes ou pesquisas também sejam enviadas de forma periódica, bem como, também permitir que sejam enviadas toda vez que ocorra uma atividade associada.
- Deve possuir recurso que garanta uma única resposta por usuário de determinada pesquisa ou enquete, prevenindo que usuários enviem repetidamente a mesma resposta.
- Deve possibilitar o envio de enquetes ou pesquisas para um determinado grupo de usuários, para que respondam quando puderem, dentro de um determinado período de tempo.
- Deve oferecer funcionalidade que facilite a disseminação de informação para a comunidade de usuários através do uso de recursos, tais como: envio automático de mensagens de correio eletrônico e quadro de avisos.
- Permitir a busca nos registros de chamados (requisições de serviço, incidentes, problemas e requisições de mudança) com critérios de data, tipo de atividade, descrição e nome da pessoa que abriu o chamado.
- Deve possuir um mecanismo automático para as escaladas funcionais e hierárquicas, ou seja, deve ser capaz de direcionar um atendimento para outra equipe e enviar alertas para os gerentes da organização em seus diversos níveis hierárquicos, com base na categoria, na prioridade e no tempo transcorrido do atendimento.
- Permitir o envio de alertas por e-mail, SMS, Microsoft Teams e WhatsApp.
- Permitir ao administrador configurar as regras de notificação e escalção.
- Permitir rastreabilidade completa do fluxo do chamado que está sendo tratado por diversas equipes de serviço.
- Deve ter incorporada ferramentas de comunicação e colaboração dos atendedores com os usuários e clientes, tais como, bate-papo (chat), as quais deverão estar disponíveis em todas as plataformas de execução da aplicação.
- O sistema deve permitir um recurso de rastreamento de solicitação visual (por exemplo, breadcrumbs, linha do tempo, Chevron process flow, etc.).
- Deve ser possível aos atendentes transferir solicitações para outras equipes / times de serviço.
- O aplicativo móvel deve ser disponível, de forma gratuita, para as plataformas iOS e Android.

6. PAINÉIS, GRÁFICOS, RELATÓRIOS E DASHBOARDS

- Deve oferecer formulários, painéis e relatórios inerentes aos processos de gerenciamento de serviços disponíveis na solução que sejam usuais de mercado (conforme biblioteca ITIL v4 e outras referências) e Out-of-the-Box (OOTB), ou seja, prontos para uso imediatamente a instalação sem qualquer configuração, customização ou modificação especial.
- Permitir a criação de painéis e *dashboards* com gráficos de gestão, de forma ágil e intuitiva, sem a necessidade de programação e alteração do código fonte;
- Permitir a criação de painéis e *dashboards* com gráficos do tipo pizza, linha, colunas, barras, mapa de calor e tabelas dinâmicas, sem a necessidade de programação e alteração do código-fonte;
- Permitir alterações de atributos de forma dinâmica em gráficos de gestão, contidos em painéis e *dashboards* da solução, possibilitando a alteração de eixos, título do gráfico, legenda, escala, rótulos de dados, tamanho do gráfico, de forma gráfica na solução e sem a necessidade de alterações do código fonte;
- Permitir aos atendentes e solucionadores de chamados criarem seus próprios painéis e gráficos dentro da solução e compartilharem com grupos de usuários ou usuários específicos da solução, permitindo gerenciar as permissões de compartilhamento de acordo com os perfis de usuários da solução;
- Suportar a definição de indicadores de desempenho (KPIs);
- Prover visão da central de serviços em tempo real;
- Permitir exportar ou agendar a exportação dos *dashboards* em formato PDF;
- Permitir o detalhamento de informações contidas em gráficos de *dashboards* em gráficos detalhados;
- Permitir ao usuário organizar os gráficos e informações, em seus painéis e *dashboards* de gestão, ajustando o layout e conteúdo do painel de acordo com suas necessidades;
- Permitir aos usuários a configuração de painéis e *dashboards* agrupados por assunto e independentes entre si;
- Permitir o gerenciamento de permissões por usuários e grupos para acesso aos painéis e *dashboards* da solução;
- Permitir ao usuário organizar seus painéis e *dashboards* com listas de registros de seu interesse, possibilitando a escolha de colunas, realização de filtros e ordenação da lista;
- Permitir configurar o envio automático e agendado de relatórios e gráficos gerenciais para grupos de usuários ou usuários específicos.
- Permitir a cópia e a personalização dos objetos mencionados no item anterior de forma não programática (“codeless” ou “lowcode”).

- Deve prover um mecanismo de desenvolvimento de formulários, painéis e relatórios básicos ou avançados, de forma gráfica, por meio de recursos de arrastar e soltar (drag and drop), para a inclusão dos campos escolhidos e separadores.
- Permitir o desenvolvimento de painéis de controle (dashboards) capazes de apresentar relatórios e gráficos operacionais e gerenciais em tempo real, e de acordo com o papel do usuário.
- Devem os painéis de controle ter capacidade de navegação (drill down) até o nível do registro de atendimento.
- Deve prover recursos para explorar tendências, padrões, anomalias e correlações em dados, permitindo, ao usuário, realizar análises complexas (slice and dice), reorganizar dinamicamente (pivot), filtrar, fazer análises detalhadas (drill-down) e representar graficamente os dados, em tempo real.
- Devem prover recursos que permitam o cálculo e exibição do tempo de resolução de diferentes alvos SLA - tempo de resposta e tempo de solução - e exibição de informações resumidas sobre a quebra do SLA em incidentes, problemas, mudanças e serviços.
- Permitir a geração de relatórios com base em qualquer combinação dos atributos (campos) contidos no âmbito da infraestrutura de dados.
- Permitir a geração de relatórios, no mínimo, nos seguintes formatos: Adobe Reader® (PDF), Comma-separated values (CSV), Microsoft Office e HTML.
- Permitir a integração com, no mínimo, as seguintes fontes de dados: XML, CSV, Web Services SOAP, Web Services Rest e Bancos de Dados relacionais através de ODBC e JDBC.
- Deve ser possível criar relatórios gerenciais específicos para uma ou mais unidades de negócios ou grupos de usuários.
- Permitir a distribuição automatizada de relatórios diretamente por e-mail para destinatários únicos ou listas de distribuição.
- Deve prover a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizados.
- Deve prover a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os KPIs.
- Deve prover recursos para o Gerenciamento dos SLAs, contemplando um Dashboard para aferição dos objetivos de níveis de serviço.
- Permitir a geração, no mínimo, de relatórios tais como os listados a seguir: Relatório de serviços registrados no Catálogo de Serviços, com indicadores de número de serviços em transição, em produção e total.

7. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- O catálogo de serviços deve ser acessível via web, mostrar os serviços conforme a permissão de acesso dos usuários;
- Permitir a personalização da apresentação do catálogo nos canais de Autoatendimento.
- Permitir a criação de múltiplos catálogos de serviços.
- Deve possuir uma interface gráfica para o desenho da estrutura do Catálogo de Serviços em níveis e subníveis, sem a necessidade de usar qualquer tipo de linguagem de programação ("codeless" ou "lowcode"), de forma que não seja necessária a intervenção de um programador para manter o Catálogo de Serviços atualizado.
- Permitir a organização do Catálogo de Serviços em uma visão de clientes, usuários ou tipos ou categorias de usuários dos serviços de TI. Os itens do catálogo de serviços deverão ser distintos das categorias de serviços de TI, contudo, deverá ser garantido o relacionamento entre eles.
- Permitir o cadastro e manutenção de Serviços de Negócio e Serviços de TI.
- Permitir relacionar cada Serviço de TI aos itens de configuração que o compõem, às suas janelas de manutenção e seus períodos de congelamento.
- Permitir a definição de quais Grupos de Usuários podem acessar cada serviço e item do catálogo, de forma que seja possível manter um único Catálogo de Serviços, sem duplicação de informações.
- Permitir o registro da descrição detalhada do item e da categoria de serviço, bem como, associar esses registros à artigos da base de conhecimento.
- Deve exibir os itens de configuração componentes técnicos utilizados para entregar cada serviço em específico.
- Permitir a vinculação de cada oferta de serviço com a respectiva instância de processo, seja o processo de incidentes, requisições de serviços ou qualquer outro.
- Permitir a visualização do catálogo nos canais de autoatendimento e console de servicedesk para os usuários de acordo com as políticas de acesso pré-estabelecidas.
- Permitir o cadastro de documentação detalhada aos usuários associada a cada oferta de serviço.
- Deve oferecer suporte ao gerenciamento do ciclo de vida do catálogo de serviços, incluindo as seguintes funcionalidades:
 - Criar, modificar e excluir categorias / modelos de serviços.
 - Criar, modificar e excluir serviços.
 - Criar, modificar e excluir componentes de serviço.
 - Rastrear o status de implementação dos serviços.

- Definir métricas, KPIs e SLAs / OLAs para modelos de serviço, serviços e componentes de serviço.
- Permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- Permitir a customização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta parametrização ser realizada através da própria interface da ferramenta pelos administradores da ferramenta;
- Permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de prioridade (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;
- Permitir a criação e configuração de catálogos de serviços comerciais e catálogos de serviços técnicos;
- Permitir a criação de ilimitadas categorias de navegação nos catálogos de serviços, permitindo a organização do catálogo em quantos níveis forem necessários;
- O Catálogo de Serviços deve permitir o agrupamento de serviços conforme a necessidade da Contratante, a qual definirá seus próprios grupos e ofertas;
- Permitir a criação de múltiplos catálogos de serviços ou perfis de visibilidade para oferta de serviços dos departamentos do CONTRATANTE como uma central de serviços compartilhados;
- Todos os catálogos, níveis e agrupamentos criados para a interface web deve estar, da mesma maneira, disponíveis e agrupados no aplicativo móvel disponibilizado;
- A solução deve implementar e seguir corretamente o fluxo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- Para a automação dos serviços, o Gerenciamento do Catálogo de Serviços deve permitir associar à oferta de serviço os formulários personalizados para entrada de dados pelo usuário final e fluxos de trabalho automatizados e estruturados para o cumprimento das requisições;
- Deve ser possível criar serviços técnicos e serviços de negócio de forma gráfica e sem a necessidade de programação ou alterações do código-fonte;
- Deve ser possível associar *Service Level Agreement* – SLA aos serviços;
- Deve ser permitido copiar as ofertas de serviço para rapidamente publicar novas ofertas semelhantes, herdando as informações de configuração, parâmetros, SLA, custos, demanda e visibilidade;
- Deve ser possível carregar valores automáticos com base em respostas anteriores do formulário de serviços e com isso o item de catálogo pode seguir fluxos de trabalho específicos.

8. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- Permitir a definição de parâmetros que são utilizados para definir o Service Level Agreement - SLA, tais como: por cliente, por serviço, dentro de um calendário a que

se aplica o SLA, meta de nível de serviço relacionados ao SLA, escalações automatizadas relacionadas ao SLA;

- Permitir a definição de critérios que possibilitem a associação de SLA a registros de atendimentos, incidentes, problemas, solicitações de mudanças e fluxos de trabalho do CONTRATANTE, automatizados na solução;
- Permitir a definição de alertas com regras que viabilizem a emissão de avisos de registros de incidentes, problemas, mudanças, solicitações de serviço, tarefas e atividades de fluxos de trabalho que estejam próximos de limites de SLA estabelecidos;
- Manter um histórico dos níveis mínimos de serviço para acompanhamento de desempenho dos serviços;
- Permitir a definição do tempo de duração para os níveis mínimos de serviço ou percentual de disponibilidade de um item de configuração;
- Indicar quando o nível de serviço não foi cumprido ou está próximo do não cumprimento;
- Permitir definição de múltiplos SLA;
- Permitir a criação de modelos de SLA para reutilização e facilidade de configuração de novos serviços;
- Possuir um repositório único com todos os registros de SLA, consolidando os Acordos de Nível de Serviço e Acordos de Nível Operacional;
- Permitir o acesso seguro e controlado às informações do processo de gerenciamento de níveis de serviço e de SLA;
- Permitir gerenciar o ciclo de vida de SLA;
- Permitir anexar SLA a qualquer processo ou fluxo de trabalho do CONTRATANTE, automatizado na plataforma;
- Permitir monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalção relacionados com SLA;
- Permitir a configuração de contabilização de SLA apenas em horários definidos pelo CONTRATANTE, a exemplo da necessidade de contabilização de SLA apenas em horas úteis;
- A solução deve garantir o monitoramento dos prazos não apenas do SLA, firmado entre TI e usuários finais, mas também entre equipes (OLA) e prestadores de serviço externos (UC);
- A medição de prazos deve ser insumo para a composição de indicadores gráficos de performance, exibidos em painéis do tipo dashboards;
- A solução deve permitir que eventos sejam disparados através da integração com ferramentas de monitoramento e gerenciamento de eventos e a contagem de seus prazos iniciados, para acompanhamento do atingimento dos limites definidos;
- A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de SLA;
- A solução deve permitir a automação da escalção e notificação, baseado nos tempos de resposta e resolução;

- A solução deve garantir a integração nativa entre o Gerenciamento de Níveis de Serviço com o Gerenciamento de Incidentes, Problemas e Mudanças, garantindo que a execução de ações siga tempos pré-definidos;
- Permitir alertar ao time e à gestão, caso um evento exceda um número específico de atribuições e escalações;
- Permitir a criação de SLAs, OLAs e KPIs definidos pelo administrador de uma forma não programática (“codeless” ou “lowcode”);
- Permitir a definição, gerenciamento, revisão, monitoramento e divulgação dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs), Acordos de Níveis Operacionais (OLAs) e Contratos de Apoio (UCs);
- Deve prover calendário com datas, feriados e horários de trabalho, parametrizáveis por Acordo em seus diversos escopos (SLA, OLA, UC), permitindo a aferição dos níveis de serviço oferecidos pelas áreas ou equipes de atendimento;
- Permitir a definição de níveis de serviço para os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças e Cumprimento de Requisições de Serviços;
- Permitir a definição e ser capaz de medir e monitorar prazos de resposta e prazos de resolução tanto para o atendimento como um todo ("nível de serviço") quanto para as atividades que compõem o atendimento ("nível operacional") de forma que seja possível avaliar o desempenho de cada equipe envolvida no atendimento, em comparação com o seu nível de serviço acordado;
- Permitir, no mínimo, a definição dos níveis de serviço para:
 - Tempo de início do atendimento.
 - Tempo de solução do atendimento.
 - Disponibilidade do serviço.
- Permitir a diferenciação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado, associando automaticamente o acordo apropriado, de acordo com o usuário, item de configuração, setor (ex.: seção, departamento ou divisão.) ou serviço. Se nenhum destes tiver um SLA associado, o SLA padrão deve ser utilizado;
- Permitir a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TIC, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes;
- Deve auxiliar na monitoração de OLAs, UCs, do mesmo modo que trata um SLA;
- Permitir a programação de revisão SLAs, OLAs e UCs;
- Permitir a configuração e a emissão de alertas automáticos, por exemplo, via correio eletrônico ou SMS, quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite acordado;

- Permitir a integração do processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço com os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Cumprimento de Requisições de Serviço;
- Deve prover, ao processo de Gerenciamento de Mudanças, o acesso a informações de SLAs, para tratar requerimentos de disponibilidade, janelas para implementações, detalhes acordados e assuntos correlatos;
- Deve prover mecanismos de relacionamento entre SLAs, OLAs e UCs;
- Permitir a associação de incidentes a serviços e SLAs, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLAs;
- Permitir a associação de problemas a serviços e SLAs, possibilitando a visualização dos problemas que impactaram cada serviço;
- Permitir a associação de mudanças a serviços e SLAs, possibilitando a visualização das mudanças que impactaram cada serviço;
- Permitir a associação de SLAs a serviços;
- Permitir a definição de penalidades nos seguintes acordos: SLA, OLA e UC;
- Deve implementar aferição e monitoração de níveis de serviço para cada IC;
- Deve prover a correlação entre os parâmetros dos SLAs com os UCs;
- Permitir o desenvolvimento e monitoração de UCs com fornecedores externos, da mesma forma como são desenvolvidos e monitorados os OLAs;
- Deve possibilitar a monitoração automática dos limites de níveis de serviço, entregues com base nos SLAs;
- Permitir o cadastramento de detalhes do fornecedor, incluindo dados do contato: nome, e-mail, telefone, data de assinatura, datas de efetivação, renegociação e encerramento do contrato, objeto do contrato, periodicidade (mensal, trimestral, anual), etc.
- Permitir o rastreamento e alteração de detalhes de manutenção por fornecedor e por ICs;

9. BASE DE CONHECIMENTO

- Possuir uma base de dados para armazenamento de artigos de conhecimento da organização;
- Permitir configurar e gerenciar o ciclo de vida de registros de artigos de conhecimento;
- Possuir recurso para busca indexada, apresentando soluções para os atendentes;
- Permitir classificar e atribuir categorias para os artigos de conhecimento;

- Permitir a pesquisa de artigos de conhecimento nas telas de atendimento de registros dos processos de gerenciamento de incidente, mudança, problema, requisições;
- Possuir campos de pesquisa de conhecimento, integrados com a base de conhecimento da solução, nas interfaces de solicitação e operação de aplicações, processos e fluxos de trabalho do CONTRATANTE;
- Permitir gerenciar documentos de conhecimento estabelecendo prazos de validade e de revisão;
- Permitir o gerenciamento de acesso de usuários aos artigos de conhecimento;
- Permitir inserir ou anexar imagens, vídeos e textos artigos de conhecimento;
- Permitir pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras;
- Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- Permitir o ranking de uso das informações de conhecimento e identificar as necessidades não atendidas por conhecimento, de forma que o próprio usuário final possa classificar a utilidade (ou não) do artigo de conhecimento;
- Deve permitir o cadastro, alteração, revisão, desativação, publicação de procedimentos para a base de conhecimento (perguntas frequentes, erros conhecidos, soluções de contorno, entre outros.) e o público para o qual deve ser disponibilizado (equipes de TI, usuários finais, etc.), de forma que incidentes e problemas já diagnosticados ou resolvidos possam ser registrados e pesquisados para facilitar e aumentar a velocidade de solução de futuras ocorrências;
- Deve integrar nativamente o processo de Gerenciamento de Conhecimento aos processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Configurações;
- Permitir o recebimento de propostas de ativos de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. Esse recebimento de propostas deve ter origem no Gerenciamento de Incidentes, no Gerenciamento de Problemas, no Gerenciamento de Configuração ou em uma solicitação direta de um usuário;
- Deve permitir revisões para cada ativo de conhecimento;
- Deve implementar recursos comuns de gerenciamento de documentos, incluindo: captura, classificação, marcação e indexação, pesquisa e recuperação, controle de versão, segurança e gerenciamento de acesso;
- Deve permitir a estruturação do conteúdo da KB (Knowledge Base) na forma "Wiki", sem depender de codificação.
- Deve fornecer uma plataforma de gerenciamento de KB (Knowledge Base) exclusiva para todos os usuários de diferentes equipes e departamentos.
- Deve controlar as permissões de acesso à plataforma KB (Knowledge Base) com base em papéis, equipe do usuário ou com base em grupos.
- Deve obter automaticamente itens relevantes da base de conhecimento com base nas pesquisas dos usuários ou contextualmente, para resolução de incidentes de autoatendimento

- Deve oferecer funcionalidade semelhante blogs para permitir a pesquisa, postagem e acompanhamento de tópicos de resolução de problemas.
- Permitir uma variedade de mídias, incluindo arquivos de áudio e vídeo internos ou externos (por exemplo, vídeos do YouTube), links, arquivos, etc.
- Deve fornecer recursos de colaboração social, incluindo: perfis e funções dos usuários, postagens dos usuários, curtidas e comentários, bate-papos e mensagens (internos à solução).
- Possuir uma interface fácil e iterativa para a consulta a base de conhecimento, tanto para o analista quanto para o usuário final;
- Possuir a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com os demais processos (nativos da solução ou implementados para atendimento de processos de trabalho), permitindo, por exemplo, mas não limitado a tal, a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos, incidentes, problemas, mudanças e registros de fluxos de trabalho automatizados na solução;
- Possuir recursos de pesquisa de soluções aos usuários enquanto registram as solicitações;
- Rastrear, automaticamente, quantas vezes um artigo ou informação de conhecimento foi utilizado.
- Deve possuir uma base de conhecimento onde serão registradas soluções para os problemas e erros conhecidos, possibilitando relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.
- Permitir consulta rápida, por palavras-chave, das informações que se encontram na base de conhecimento e possibilitar a navegação na hierarquia de tópicos ou assuntos.
Deve possibilitar, aos usuários administrativos, ou outros usuários, com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento.

10. REGISTRO DE COMUNICAÇÃO

- Possuir funcionalidade de chat;
- Permitir a interação em tempo real entre o atendente do chamado e o cliente solicitante, mantendo o registro da solicitação atualizado e visível para ambas as partes;
- Permitir a utilização dos seguintes meios para abertura e resolução de chamados:
 - telefone;
 - e-mail;
 - whatsapp;
 - chatbot;
 - ferramentas de gestão de infraestrutura (monitoração);

- portal web;
- Permitir que o atendente faça anotações nos registros de trabalho podendo escolher entre a mensagem estar visível para o cliente solicitante ou somente para o time de atendimento;
- Permitir que solicitantes abram requisições consultem bases de conhecimento utilizando agentes ativos (funcionários), agentes virtuais (chatbots) ou ambos usando as interfaces de conversação;
- Permitir explorar, implementar e manter as interfaces de conversação com mais rapidez e facilidade com uma experiência guiada no Portal, Intranet e/ou pagina dos catálogos disponibilizados na plataforma;
- Todas as parametrizações, fluxos, treinamentos e configurações que seja preciso para configurar e iniciar as interfaces, como Agente Virtual e Chat devem ser realizadas na mesma interface da plataforma;
- A interface de criação das conversas do agente virtual deve permitir desenvolver, testar e implantar conversas automatizadas que auxiliam usuários com problemas comuns ou tarefas de autoatendimento;
- Possuir nativamente o entendimento para linguagem natural (NLU - Natural Language Understand);
- A interface de conversação do chatbot deve oferecer aos seus usuários várias opções para gerenciar a conversa;
- Deverá permitir interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo;
- Deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular (intent) a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico;
- A interface de criação deve ser uma ferramenta gráfica para construir os fluxos de diálogo das conversas (tópicos)., devendo cada fluxo ou tópico capaz de definir o diálogo trocado entre um agente virtual e um usuário para atingir um objetivo específico ou resolver um problema;
- Permitir desviar os problemas mais comuns e fáceis de resolver do usuário para um bot de agente virtual disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Permitir configurar, gerenciar e monitorar os agentes virtuais e ao vivo na página inicial em uma interface integrada e graficamente intuitiva;
- Permitir criar tópicos de Agente Virtual para desviar solicitações comuns de usuários;
- Permitir chat assíncrono, ou seja, os agentes e usuários finais podem participar de conversas de longa duração sem estarem online simultaneamente, podendo o agente

- Para o chat assíncrono, a interface de conversação deve ser a mesma que no chat online, devendo que essas conversas sejam executadas em canais de mensagens que permitem que seus usuários e agentes se comuniquem em momentos diferentes e retomem as conversas de onde pararam;
- O chat assíncrono deve permitir indicadores de mensagens que informam os usuários sobre mensagens novas e não lidas recebidas quando estão fora da janela de bate-papo ou offline;
- O chat assíncrono deve permitir mensagens do sistema, exibidas para usuários e agentes, que são personalizadas para canais de mensagens ou bate-papo;
- Deve ser possível configurar o chat assíncrono com um período de tempo limite de conversa ociosa, onde administradores possam ajustar o valor para canais de mensagens, conforme necessário;
- Deve possuir recurso proativo de mensagens que permite que os agentes iniciem a comunicação com os usuários;
- O sistema deve possuir configuração como expressões regulares para cada tipo de dados confidenciais (por exemplo CPF, cartão de crédito, OAB etc.), onde o manipulador de dados confidenciais detecta e mascara os dados confidenciais para que não sejam visualizados pelo agente ou solicitante;
- Deve ser possível configurar o mascaramento de dados no chat do agente de modo que a manipulação de dados confidenciais funcione apenas para mensagens de entrada (do solicitante), mensagens de saída (do agente ativo) ou ambas;
- O sistema deve validar os dados sensíveis e caso o solicitante envie uma mensagem contendo dados confidenciais para um agente, uma mensagem do sistema será enviada ao solicitante e ao agente notificando que a mensagem continha dados confidenciais. Os dados confidenciais devem ser mascarados na transcrição e marcados como confidenciais na transcrição interna;
- Deverá ser possível a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários;
- Permitir que os usuários recebam alertas de áudio e visuais automaticamente quando recebem uma mensagem de um agente ao vivo ou bot virtual;
- Permitir que usuários autenticados possam ativar ou desativar alertas audíveis e de notificações de bate-papos por meio do botão de alternância no menu de bate-papo ou em configuração própria;
- Possuir mecanismo que disponibilize para o desenvolvedor facilidade na criação de fluxos de conversação;
- Permitir dentro da plataforma inserir em qualquer portal a função chat virtual robotizado, com atendimento virtual por meio de chatbot;
- Possuir mecanismos diversos para automação como: árvore de decisões gráficas, looping, conteúdos e serviços de localização;

- A interface de conversação deve oferecer aos seus usuários várias opções para gerenciar a conversa, podendo os usuários interromperem a conversa atual e iniciar uma nova ou entrar em contato com o suporte para acessar um agente ao vivo e obter assistência imediata;
- Quando os usuários são transferidos para um agente ativo, analista da CONTRATANTE, o cabeçalho da janela de bate-papo deve mudar para indicar que agora eles estão interagindo com um agente ativo;
- Deve ser possível na janela de bate-papo efetuar o upload de uma imagem, texto ou arquivo PDF e enviá-lo ao agente; de forma nativa na solução, sem a necessidade de integração com ferramentas de terceiros.
- Possuir, na mesma interface/sistema, a possibilidade de construir fluxos de conversação de forma gráfica (início-> iterações-> fim) com o virtual agente (chatbot), utilizando recursos como: entradas do usuário, respostas de bot e utilitários (ler um registro da base, executar uma ação de script, decisão de fluxo etc.) para definir o fluxo;
- Possuir a capacidade sobre as construções dos fluxos de conversação para inserir utilitário de decisão em um tópico do Agente Virtual para adicionar duas ou mais ramificações que representam caminhos diferentes em uma conversa. Por exemplo: um controle de escolha estático solicita que o usuário selecione entre três cores disponíveis e a seleção é armazenada em uma variável. O controle do utilitário de decisão é configurado com uma ramificação para cada seleção possível. Cada ramificação contém um script na propriedade/condição que identifica quando uma cor específica é selecionada;
- O sistema deve validar caso um agente tente enviar uma mensagem contendo dados confidenciais a um solicitante, a mensagem não deverá ser enviada ao solicitante. Em vez disso, um erro deve ser exibido para o agente e a mensagem deve ser marcada como confidencial na transcrição interna;
- Deve permitir configurar o agente virtual em interface do Portal de Serviços e em aplicativos disponibilizados nas plataformas Apple iOS e Google Android;
- Deve permitir, de forma nativa, integrações com aplicativos de mensagens corporativas de terceiros, no mínimo: Slack , Microsoft Teams, Workplace do Facebook e facebook Messenger para usuário externo;
- Permitir criar integrações de bate-papo personalizado de conversação com outros provedores de bate-papo, como Whatsapp por exemplo;
- Deve possuir capacidade de criar conversas baseadas em palavras-chave que os usuários inserem ou aplicar modelos de compreensão de linguagem natural (NLU), que permitam que o agente virtual entenda, processe e responda ao que os usuários estão dizendo durante uma conversa;
- Permitir que quando os usuários iniciem uma conversa com o bot, eles possam inserir uma solicitação ou ver uma lista de tudo o que o bot pode ajudar. Caso eles optem por ver tudo, a janela de bate-papo exibirá todos os tópicos disponíveis para o usuário;

- Deverá utilizar NLU para processar a linguagem humana com base no contexto e nos dados da organização;
- Deverá o NLU possuir a capacidade de aprender a sintaxe, a semântica e o vocabulário de organização usando um construtor de modelo NLU e o serviço de inferência NLU para permitir que o sistema aprenda e responda à intenção do usuário;
- Na parametrização de intenções (Intent) NLU deve permitir criar palavras-chave de backup caso uma intent não seja correspondida. Se houver várias correspondências, o agente virtual retornará no mínimo três intents por padrão. O administrador deve poder alterar o número de tópicos retornados usando a propriedade do sistema;
- Permitir que o sistema identifique e gere automaticamente variável de contexto identificando se o usuário está em uma conversa web ou usando um dispositivo móvel, para fornecer experiências de conversação personalizadas e relevantes com base no dispositivo que está sendo usado;
- Permitir que administradores criem scripts para personalizar o comportamento dos tópicos do Agente Virtual e fornecer contexto para tópicos, como reter informações sobre um usuário ou a entrada de um usuário permitindo usar essas informações para personalizar uma conversa, como para apresentar uma saudação ou confirmação com script. Os scripts também podem especificar determinadas ações a serem executadas em informações obtidas durante uma conversa;
- Caso o agente virtual não encontre nenhuma correspondência/intenção/intent correspondente no NLU, ele deve usar a pesquisa de IA (Inteligência Artificial) para gerar resultados de pesquisa que exibam links relevantes para artigos de conhecimento de perguntas e respostas, itens do catálogo de serviços ou registros de pessoa (usuário);
- As pesquisas de IA devem ser controladas pelo tópico de configuração de pesquisa AI exclusivo e parametrizável;
- Possuir solução de análise e relatório de agente virtual contendo painel de análise de conversação pré-configurado para ajudar a melhorar as interações do agente virtual;
- Para compor os gráficos e painéis o Agente Virtual deverá manter registros das interações com os usuários. O painel deve conter informações sobre essas interações para que possa visualizar como o Agente Virtual entendeu e resolveu os problemas do usuário, com métricas como: Qual porcentagem de usuários transfere do Agente Virtual para um agente ativo, Tópicos mais e menos usados, detalhes da conversa (interface web, mobile, id do usuários, início e fim da conversa, duração), mostrar o número de vezes que o modelo de previsão NLU entendeu com precisão a intenção da conversa do usuário ou selecionou um tópico automaticamente, exibir informações sobre o número de problemas do usuário interceptados pelo serviço de resolução automática e resolvidos pelo Agente Virtual;
- Possuir API de integração API Rest ou Soap para o chatbot/virtual agent.

11. NOTIFICAÇÕES

- Poder inserir notificações automatizadas em qualquer momento de fluxo de trabalho e processos automatizados na solução;
- Permitir configurar notificações automáticas de alertas, para reiteração de chamados técnicos abertos;
- Enviar notificações com informações contendo dados de qualquer parte do registro de um fluxo de trabalho ou processo implementado na solução;
- Enviar notificações baseadas em condições e eventos da solução incrementados ou alternados.

12. INTERFACE MOBILE

- Ser responsiva para dispositivos móveis podendo ser operada por meio de aplicativos mobile nos sistemas operacionais Android e IOS;
- Possuir funcionalidades, para usuários e operadores solucionadores, que permitam interações com aplicações, processos e fluxos de trabalho automatizados, como por exemplo:
 - Visualizar o catálogo de serviços e disparar solicitações e registrar incidentes;
 - Visualizar seus chamados e ações tomadas sobre eles;
 - Interação com o registro de trabalho, podendo inserir anotações de trabalho, realizar atendimentos, encerrar atendimentos;
 - Aprovar e atualizar tarefas.
- Tomar decisões e realizar ações que possam afetar o fluxo de um workflow;
- Notificações do tipo push;
- Possuir aplicativo mobile próprio da solução para IOS e Android.

13. USABILIDADE

- Possuir uma mesma interface (Ex.: estilos de menus, listas e telas de registros, gráficos, dashboards, relacionamento de registros, etc.) de navegação e uso em todos os fluxos de trabalho, processos e aplicações que sejam automatizadas dentro da solução;
- Permitir inserir quantidade ilimitada de anexos em registros de trabalho, fluxos de trabalho e processos automatizados na solução;
- Possuir interface de acesso totalmente WEB para todas as funcionalidades (administração e uso);

- Possuir interface de acesso e todas suas telas de administração e uso em idioma português padrão Brasil;
- Possuir interface amigável e intuitiva para os usuários e administradores;
- Permitir acesso controlado à solução por meio de usuário e senha e com autenticação utilizando serviços de Diretórios LDAP e Microsoft Active Directory – AD;
- Permitir a adequação de menus da interface de atendimento para cada operador, permitindo que o operador organize seus menus com os principais links que utiliza dentro da solução;
- Permitir a criação de menus específicos para as aplicações e automatizações de fluxos de trabalho e processo do CONTRATANTE, desenvolvidos na solução;
- Permitir o desenvolvimento de formulários, sem a necessidade de programação e diagramação, para a inclusão, exclusão e alteração de campos escolhidos.

14. RELACIONAMENTO DE REGISTROS

- Possuir interface de lista de registros de qualquer processo ou fluxo de trabalho da solução, seja nativo ou criado para o CONTRATANTE, totalmente customizável, permitindo adicionar, remover ou alterar a ordem das colunas no grid de visualização de registros;
- Permitir filtros e consultas a partir de qualquer coluna listada no grid de registros;
- Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas, podendo inserir vários critérios de consulta e filtros no grid de registros;
- Permitir que consultas personalizadas possam ser gravadas e compartilhadas com outros usuários da solução;
- Permitir aos usuários inserir e remover quantas colunas forem necessárias em sua lista e grids, desde que estas estejam na tabela de banco de dados ao qual estão sendo listados os registros;
- Permitir a alteração da ordem de apresentação das colunas no grid de registros;
- Permitir ordenar a lista de registros por qualquer das colunas do grid de visualização, de A a Z e de maior para menor, ou vice-versa;
- Permitir atualizar manualmente as consultas exibidas nas listas e grids (refresh) sem fechar ou atualizar toda a janela atual do navegador;
- Permitir que usuários salvem seus filtros / pesquisas;
- Permitir que usuários compartilhem os filtros entre usuários e grupos;
- Permitir que usuários realizem pesquisas e filtros avançados;

- Permitir que os usuários exportem para arquivos formato Excel, CSV e XML;
- Permitir que usuários importem dados para criação e alteração de registros com base em modelo no formato Excel, CSV e XML;
- A personalização de listas e grids não devem depender de um usuário administrador, sendo facultado a qualquer outro operador a criação de suas próprias listas e grids, não estando restrito às listas e grids originalmente disponíveis na aplicação ou disponibilizadas pelos administradores;
- Permitir a alteração de registros, inclusive alterações em lote (vários registros), na própria tela de visualização de registros e grid da solução;
- A solução deve possuir recurso que permita aos operadores fazer a listagem de todos os registros em sua fila ou fila de grupos de solução a que pertence, combinando registros de incidentes, requisições, mudanças e tarefas de processos e fluxos de trabalho;
- Permitir a criação de novos registros ou exclusão de registros a partir da lista de registros;
- Prover recursos que possibilitem a parametrização de regras para aprovações de fluxos de trabalho, processos, requisições e outros registros da solução, com base nas regras de negócio do CONTRATANTE, sem a necessidade de alteração do código-fonte;
- Permitir o relacionamento de tabelas de bancos de dados criadas para automação de aplicações, processos e fluxos de trabalho do CONTRATANTE, com tabelas e bancos de dados nativos da solução, sem a necessidade de programação ou alterações do código-fonte.

15. FUNCIONALIDADES DE APROVAÇÕES EM FLUXOS DE TRABALHO

- Prover recursos que possibilitem a parametrização de regras para aprovações de fluxos de trabalho, processos, requisições e outros registros da solução, com base nas regras de negócio do CONTRATANTE, sem a necessidade de alteração do código-fonte;
- Permitir configurar aprovação em fluxos trabalho no mínimo com as seguintes regras para andamento do fluxo, sem necessidade de programação ou alterações do código-fonte:
 - Aprovação por um usuário específico;
 - Aprovação por conjuntos de usuários e regras específicas para sequência de aprovação;
 - Aprovação pelo gerente de um grupo solucionador;
 - Aprovação pelo gerente do solicitante;

- Aprovação de acordo com o cargo e a estrutura de cargos da organização de forma recursiva (independentemente da quantidade de níveis ascendentes) e dinâmica (não atrelado à usuário específico);
- Aprovação por quantidade definida de pessoas em um grupo de solução;
- Aprovação por vários grupos de solução;
- Aprovação por grupos de solução juntamente com usuário específico.

16. GERENCIAMENTO DE USUÁRIOS E PERMISSÕES DE ACESSO

- Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros;
- Permitir a delegação de responsabilidades, papéis e funções dentro da solução, para fins de substituição temporária do usuário principal;
- Permitir configurar a aprovação em fluxos de trabalho no mínimo com as seguintes regras para andamento do fluxo, sem necessidade de programação ou alterações do código-fonte:
 - Permitir aprovação por um usuário específico;
 - Permitir aprovação por conjuntos de usuários e regras específicas para sequência de aprovação;
 - Permitir aprovação pelo gerente de um grupo solucionador;
 - Permitir aprovação pelo gerente do solicitante;
 - Permitir aprovação de acordo com o cargo e a estrutura de cargos da organização de forma recursiva (independentemente da quantidade de níveis ascendentes) e dinâmica (não atrelado à usuário específico);
 - Permitir aprovação por quantidade definida de pessoas em um grupo de solução;
 - Permitir aprovação por vários grupos de solução;
 - Permitir aprovação por grupos de solução juntamente com usuário específico.
- Permitir a configuração, sem alteração de código-fonte, para aprovações que não se enquadram no subitem anterior.
- Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros;

- Permitir a delegação de responsabilidades, papéis e funções dentro da solução, para fins de substituição temporária do usuário principal.

17. GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (CSM)

A solução deve possuir em sua plataforma uma aplicação de Gerenciamento de Serviços a Clientes internos e externos do CONTRATANTE, a qual possui como foco atender aos usuários de uma forma avançada e com qualidade. Neste ponto, a solução deve:

- Possuir funcionalidade que permita construir (customizar) de forma "no-code/low-code" portais de atendimento por tipo de cliente;
- Possuir um modelo de dados centralizado e integrado baseado em nuvem com CMDB nativo;
- Permitir suporte para desenvolvedores no-code, low-code e pro-code;
- Possuir ambiente único de trabalho, permitindo que o atendimento do telefone, portal, chat e a interação por e-mail sejam feitos pela mesma aplicação;
- Permitir automatizar tarefas redundantes para o cliente por meio do Chatbot;
- Possuir regras de roteamento sofisticado, utilizando regras baseado em perfil do agente e da solicitação, geografia do agente, compromisso contratual, disponibilidade do agente, carga de trabalho do agente e outras prioridades customizáveis;
- Possuir a funcionalidade de forçar perfis mandatórios para atendimento de casos que exigem esse tipo de perfil profissional;
- Possuir funcionalidade de Inteligência Artificial e Machine Learning para automaticamente assinalar quem irá atender, categorizar e priorizar automaticamente. Essa inteligência deve aprender com base nos dados históricos;
- Fornecer alertas aos agentes e fazer a linha de tempo de interação com o cliente/solicitante;
- Deve ter uma camada de colaboração avançada para suportar as comunicações da equipe;
- Deve fornecer notificações proativas de suporte via e-mail, SMS e portal para os clientes afetados;
- Deve ter um recurso de serviço de atendimento em campo totalmente integrado na mesma plataforma, por meio de aplicativo móvel, que deve funcionar on-line e off-line para atividades, permitindo a sincronização quando estiver conectado;
- Deve fornecer autoatendimento personalizado por meio de um portal de serviços configurável que incorpora uma base de conhecimento, catálogo de serviços e comunidades;

- Deve ser capaz de conectar outros departamentos aos processos de atendimento ao cliente em uma única plataforma com aderência interna aos níveis mínimos de serviços;
- Deve ser capaz de suportar diferentes SLA's para diferentes produtos pertencentes a um cliente;
- Permitir controlar SLA's para objetos diferentes do objeto "caso", como em tarefas, incidentes, problemas, alterações e solicitações associados a um caso;
- Deve fornecer gerenciamento de solicitações com várias camadas e permitir o relacionamento com registros de incidente, problemas e outras solicitações de serviço;
- Deve fornecer escalonamento automático sem intervenção manual;
- Deve fornecer chatbot ou agente virtual que permita o desenvolvimento de diálogos conversacionais;
- Deve fornecer um espaço de trabalho eficiente do agente que permita que os agentes executem várias tarefas no trabalho em vários canais, como telefone, bate-papo, e-mail e web;
- O espaço de trabalho deve exibir informações contextuais automaticamente para oferecer suporte à resolução rápida de casos. Isso inclui artigos de conhecimento contextualizado, publicações na comunidade e itens de catálogo de serviços. Os agentes devem poder anexar artigos aos casos;
- A solução deve permitir o feedback do cliente sobre o artigo da base de conhecimento por meio de um processo estruturado e automatizado de feedback;
- Permitir que os agentes sinalizem quando algo está faltando no artigo da base de conhecimento e isso deve alimentar o processo de feedback estruturado de ajuste da base de conhecimento;
- Na gestão do conhecimento, a solução deve permitir a definição de blocos de conteúdo reutilizáveis que possam ser incorporados em vários artigos de conhecimento, a fim de reduzir a redundância. Os blocos de conhecimento devem poder ser restringidos pelo papel do usuário;
- Possuir capacidades de desenhos de fluxos aderentes aos processos de atendimento externo do CONTRATANTE, sempre de forma nativa e altamente personalizável (low-code/no-code), exemplo de fluxo: Passe Livre.
- Possuir a capacidade de integrar de forma nativa o processamento de documentos em quaisquer fluxos de automação, permitindo que um documento anexado a qualquer tarefa possa ser processada tendo os dados requeridos extraídos de forma automática;
- Permitir que as tarefas de processamento de documentos possam ser executadas de forma assíncrona;

18. MANIPULAÇÃO DE DADOS E FORMULÁRIOS EXISTENTES E/OU NOVOS

- Possuir recursos gráficos de workflow interativos para criação de processos e rotinas operacionais, que permita operações como arrastar-e-soltar para o desenho dos fluxos de trabalho;
- Apresentar componente próprio para a modelagem gráfica e a automação de processos /fluxos de trabalho na solução;
- Permitir a criação dessas aplicações sem uso de código, para que toda a empresa possa desenvolver e atualizar novas aplicações integradas à plataforma;
- Possuir um estúdio integrado (IDE) para desenvolvimento de aplicações integradas a plataforma;
- O IDE deve possuir *Wizard* que automaticamente crie as aplicações web e mobile;
- As novas aplicações deverão gerar tabelas independentes das outras aplicações. Isto é, independente de outros módulos da solução;
- Permitir a automação de fluxos de trabalho de forma gráfica, incluindo estágios, tarefas paralelas ou sequenciais, regras de decisão e aprovação, sem a necessidade de programação ou alteração de código-fonte;
- Possuir ferramenta de criação de formulários com campos específicos de cada processo e fluxo de trabalho, a fim de personalizar a inserção de informações e controles de acordo com a necessidade do CONTRATANTE, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte;
- Dispensar a necessidade de criação, de forma manual (usando scripts e programação), de tabelas, colunas e campos de banco de dados na solução, tornando estas atividades, quando necessárias, transparentes aos administradores da solução;
- Permitir a customização de menus, formulários, labels, automações de fluxos de trabalho e processos do CONTRATANTE, desenvolvidos e implementados na solução, permitindo a adequação às necessidades de uso de cada usuário, sem a necessidade de programação ou alteração do código fonte;
- Permitir a configuração de ciclos de vida específicos para fluxos de trabalho ou processo automatizados na solução;
- Permitir que os processos e fluxos de trabalho automatizados na solução possuam as mesmas funcionalidades nativas disponibilizadas na solução, como por exemplo: requisitos de usabilidade da lista de registros, citados nesta especificação técnica, ferramentas de colaboração como chat e notificações, permitindo comunicação entre clientes e provedor de serviços, personalização de menus, regras de aprovação de fluxos, relacionamento entre processos, painéis e dashboards automatizados;
- Deve possuir o conceito de segregação de aplicações ou escopo de aplicações. Funções dentro do escopo só poderão ser acessadas ou manipuladas por aqueles que possuem acesso. ex.: escopo de aplicações do jurídico, escopo de aplicações do RH, etc.;
- Possuir o conceito de hierarquia de escopo de aplicações;

- Possuir controle de dependências entre aplicações e privilégios de acesso;
- Permitir o compartilhamento de aplicações entre outras instâncias, sejam de desenvolvimento, teste ou em produção;
- Possuir mecanismo de teste automatizado de versões de aplicações, dentro da própria solução, o qual permite criar e executar testes automatizados para confirmar se a instância funciona após fazer uma alteração. Por exemplo, após uma atualização, durante o desenvolvimento do aplicativo ou ao implementar configurações de instância com conjuntos de atualização, permitir revisar os resultados do teste com falha para identificar as mudanças que causaram a falha;
- Permitir que sejam criados vários testes e fiquem disponíveis para futuros testes de upgrade ou mudanças nas aplicações, podendo ser reutilizados;
- Permitir pelo menos os seguintes testes:
 - Testar operações básicas de um formulário;
 - Fazer referência a um valor de uma etapa anterior em um workflow. ex.: testar atribuição a um campo de formulário do valor de uma variável de saída de uma etapa anterior;
 - Testar uma regra de negócio que deva ser aplicado em alguma etapa;
 - Testar o workflow de um processo.
- Após a configuração de uma aplicação permitir visualizar como a aplicação funcionaria no Tablet, em um computador ou em um dispositivo celular;
- Permitir que possa utilizar/estender as tabelas de uma determinada aplicação para criar outras aplicações;
- Permitir a comunicação em tempo real entre clientes, usuários e atendentes dos serviços;
- Incluir anotações nos registros da solução, possibilitando aos operadores atendentes publicar e tornar visível ou não para os usuários;
- Registrar toda comunicação entre usuários e atendentes dos serviços nos registros da plataforma;
- Permitir comunicação entre as partes interessadas e envolvidas nos processos e em atendimentos dos serviços;
- Possibilitar a inserção de notificações automatizadas em qualquer momento de fluxo de trabalho e processos automatizados na solução;
- Configurar as notificações automáticas de alertas para reiterar chamados técnicos abertos;
- Enviar notificações com informações contendo dados de qualquer parte do registro de um fluxo de trabalho ou processo implementado na solução;
- Enviar notificações baseadas em condições e eventos da solução.

APÊNDICE "C"**MODELO****PROPOSTA DE PREÇOS**

(em papel timbrado da empresa)

À
AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES
Superintendência de Gestão Administrativa – SUDEG / Gerência de Licitações e Contratos -
GELIC
Setor de Clubes Esportivos Sul – SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla Polo 8
70200-003 - Brasília, DF

Referência: Pregão Eletrônico nº ____/____.

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____ e inscrição estadual nº _____, estabelecida no(a) _____, para eventual contratação, de pelo sistema de registro de preços, de fornecimento de licenças de Subscrição ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine 100 por 12 (doze) meses, incluindo o suporte técnico do fabricante, contemplando garantia de atualização de versões e serviços correlatos, para atender às necessidades da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, de acordo com as especificações e condições constantes do Pregão em referência, bem como do respectivo Edital e seus Anexos.

PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS

Grupo	Item	Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	1	Subscrição ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine 100 por 12 meses.	60		
	TOTAL ESTIMADO				

1) Dados da Proposta:

Valor Total: R\$ _____ (VALOR POR EXTENSO).

SOFTWARE: (deverá ser informado, obrigatoriamente, o detalhamento dos softwares a serem fornecidos, quando for o caso, acompanhados dos respectivos *datasheets*)

Nome do Software: _____ Versão: _____

Nome específico, nome oficial e/ou descrição: _____

Categoria ou linha do software, serviço ou produto: _____

Nome do Fabricante: _____

Código de identificação unívoca do fabricante (part number, SKU etc.): _____

Modelo de licenciamento: _____

Procedência: 1. Nacional [] 2. Importado: []

Sítio na WEB do Fabricante: _____

Responsável: _____ Telefone Contato: _____

2) Validade da Proposta: 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

3) Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.

4) Dados da empresa:

a) Razão Social: _____

b) CNPJ (MF) nº _____

c) Inscrição Estadual nº: _____

d) Endereço: _____

e) Telefone: _____ Fax: _____ e-mail: _____

f) Cidade: _____ Estado: _____

g) CEP: _____

h) Representante(s) legal(is) com poderes para assinar o contrato:

a. Nome: _____

b. Cargo: _____

c. CPF: _____ RG: _____ - _____

i) Dados Bancários:

a. Banco: _____

b. Agência: _____

c. Conta Corrente: _____

j) Dados para Contato:

a. Nome: _____

b. Telefone/Ramal: _____

Declaramos, para todos os fins e efeitos legais, aceitar, irrestritamente, todas as condições e exigências estabelecidas no Edital da licitação em referência e do Contrato a ser celebrado, cuja minuta constitui o Anexo “___” do Edital.

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Termo de Referência.

Declaramos que, no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas, de quaisquer naturezas, que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto do termo de referência, bem como os custos operacionais, ou seja, àqueles diretamente relacionados à execução do contrato.

Declaramos, ainda, que inexistente qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com servidor ou dirigente da Agência Nacional de Transportes Terrestres; e que foi (realizada a Vistoria nas instalações da ANTT, tomando conhecimento dos serviços a serem realizados / apresentada recusa formal de Vistoria), não sendo admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desenvolvimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

Local e data

Representante Legal
(com carimbo da empresa)

Cargo
CPF

----- FIM DO APÊNDICE “C” -----

APÊNDICE "D"

MODELO

ORDEN DE SERVIÇO (OS)

Nº da Ordem de Serviço	Data de Emissão da OS	Nº do Contrato	Data de Assinatura do Contrato		
Área Requirante		Requirante Responsável			
1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA					
Nome da Empresa					
CNPJ		Inscrição Estadual			
Endereço					
Cidade		Estado			
CEP	Telefone	E-mail institucional			
Preposto					
2. OBJETO DO CONTRATO					
XXXXXXXXXXXXXXXX					
2.1. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS E CUSTOS ESTIMADOS					
Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
1					
2					
3					
4					
VALOR TOTAL DA OS R\$					
2.2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS E DAS ENTREGAS					
2.3. PERÍODO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS					
Data de Início da Execução	___/___/___	Data de Término da Execução	___/___/___		
3. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS					
Os serviços deverão ser executados, conforme definido no Termo de Referência.					
4. APROVAÇÃO DO GESTOR DO CONTRATO					
Solicitação					

Solicitamos a realização do serviço acima caracterizado, nos termos constantes desta Ordem de Serviços, que tem por base as obrigações e responsabilidades da contratada constantes do contrato firmado, supra indicado.

(assinado eletronicamente)
<Nome do Fiscal Requisitante>
Matrícula SIAPE <Nº da matrícula>
Fiscal Requisitante

Autorização

Autorizo a realização do serviço acima caracterizado, nos termos constantes desta Ordem de Serviços, que tem por base as obrigações e responsabilidades da contratada constantes do contrato firmado, supra indicado.

(assinado eletronicamente)
<Nome do Gestor do Contrato >
Matrícula SIAPE <Nº da matrícula>
Gestor do Contrato

5. CIENTE DA CONTRATADA

Declaramos nossa ciência e concordância com as condições registradas nesta Ordem de Serviços para execução dos serviços solicitados.

(assinado eletronicamente)
<Nome do Representante Legal da Contratada>
CPF:
Preposto da Contratada

----- FIM DO APÊNDICE “D” -----

APÊNDICE "E"

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

MODELO

IDENTIFICAÇÃO

Nº do Contrato	Número da O.S.	Data de Emissão
Contratante		
Contratada		
Processo Administrativo nº	Processo Licitatório	
Objeto		

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUME DE EXECUÇÃO

Lote	Item	Descrição dos Serviços	Unidade	Quantidade	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1					
	2					
	3					
	4					
	...					
VALOR TOTAL (R\$)						

RECEBIMENTO

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea "a", da [Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019, de 4 de abril de 2019](#), alterada pela IN SGD/ME nº 31/2021, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, que os serviços, integrantes da O.S. acima identificada e/ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos provisoriamente nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato pela Contratante.

Para fins de recebimento destes serviços foram entregues os seguintes documentos:

- 1) _____;
- 2) _____.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá após a verificação dos requisitos e demais condições contratuais, no prazo de até 15 (quinze) dias, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**.

PELA CONTRATANTE:

(assinado eletronicamente)
<Nome do Fiscal Técnico>
Matrícula SIAPE <Nº da matrícula>
Fiscal Técnico

PELA CONTRATADA:

(assinado eletronicamente)
<Nome do Representante Legal da Contratada>
CPF:
Preposto da Contratada

----- FIM DO APÊNDICE “E” -----

APÊNDICE “F”**MODELO****TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO****IDENTIFICAÇÃO**

Nº do Contrato	Número da O.S.	Data de Emissão
Contratante		
Contratada		
Processo Administrativo nº	Processo Licitatório	
Objeto		

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUME DE EXECUÇÃO

Lote	Item	Descrição dos Serviços	Unidade	Quantidade	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1					
	2					
	3					
	4					
	...					
VALOR TOTAL (R\$)						

ATESTES DE RECEBIMENTO

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto na alínea “f”, inciso II, e alínea “d”, inciso III, do art. 33, da [Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019, de 4 de abril de 2019](#), alterada pela IN SGD/ME nº 31/2021, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, que os serviços integrantes da O.S. acima identificada e/ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, atendem às exigências especificadas no Termo de Referência e do Contrato, com base no Relatório Circunstanciado elaborado pela fiscalização técnica e documentação apresentada.

DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, **<não>** há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, **<cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>**.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à **<O.S.>** acima identificada monta em R\$ **<valor>** (**<valor por extenso>**).

Referência: **<Relatório de Fiscalização nº _____ ou Nota Técnica nº _____>**.

PELA CONTRATANTE:

(assinado eletronicamente)
<Nome do Fiscal Requisitante>
Matrícula SIAPE **<Nº da matrícula>**
Fiscal Requisitante

(assinado eletronicamente)
<Nome do Fiscal Técnico>
Matrícula SIAPE **<Nº da matrícula>**
Fiscal Técnico

PELA CONTRATADA:

(assinado eletronicamente)
<Nome do Representante Legal da Contratada>
CPF:
Preposto da Contratada

----- FIM DO APÊNDICE "F" -----

APÊNDICE "G"**MODELO****DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**
(em papel timbrado da empresa)

Empresa		
CNPJ		Inscrição Estadual
Endereço		
Cidade		Estado
CEP	Telefone	E-mail institucional
Representante Legal		

DECLARO, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº ____/____, instaurado pelo Processo nº _____, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da [Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010](#).

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa
(Nome legível)
CPF nº _____

----- FIM DO APÊNDICE "G" -----

APÊNDICE “H”**MODELO****DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONSENTIMENTO QUANTO AO CUMPRIMENTO DA LEI
GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LEI Nº 13.709/2018**

Processo Administrativo nº	Nº do Contrato	Data de Assinatura
Objeto		
Identificação da Empresa Contratada		
Nome da Empresa		
CNPJ	Inscrição Estadual	
Endereço		
Cidade	Estado	
CEP	Telefone	E-mail institucional

por meio de seu representante legal, _____, portador da
Carteira de Identidade nº _____, expedida pela ____, e inscrito no CPF sob
o nº _____, DECLARA QUE:

1. Os eventuais dados pessoais relacionados à LICITANTE/CONTRATADA disponibilizados à ANTT para efeito de participação no presente certame e que possam ser exigidos para a execução contratual, serão tratados para finalidade específica, em conformidade com os termos do artigo 7º da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

2. É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

3. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados

em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei nº 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do edital/instrumento contratual.

4. As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da participação no certame e eventual execução contratual, por inobservância à LGPD.

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

(Nome do Diretor ou representante legal da empresa)

(Cargo)

(RG e CPF)

(Endereço)

(Endereço eletrônico e telefone)

----- FIM DO APÊNDICE "H" -----

APÊNDICE “I”

MODELO

DECLARAÇÃO DE NÃO OCORRÊNCIA DE REGISTRO DE OPORTUNIDADE

Ao

Agência Nacional de Transporte Terrestre - ANTT

Ref.: Pregão nº _____/20____

Objeto. Contratação de subscrição da solução *ServiceNow Customer Service Management Professional With App Engine 100*.

Prezados Senhores, O (LICITANTE), (qualificação), por meio de seu representante legal, DECLARA, que para a apresentação de proposta ao referido Edital, NÃO houve ocorrência de “Registro de Oportunidade”, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto no art. 5º da Lei Nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

(com nº de matrícula ou do CPF)

telefone de contato e e-mail

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

----- FIM DO APÊNDICE “I” -----

APÊNDICE “J”**MODELO****TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**

Processo Administrativo nº	Nº do Contrato	Data de Assinatura
Objeto		

A **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº **04.898.488/0001-77**, doravante denominado **CONTRATANTE** e a **Empresa** _____, estabelecida à _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, representada neste ato pelo Sr _____, (cargo) _____, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato nº ____/____, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a Contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão, mediante condições estabelecidas pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**;

CONSIDERANDO que o presente **TERMO** vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de

interesse da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES** de que a **CONTRATADA** tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**;

A **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES** estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada **PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

Parágrafo Quarto: A **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

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

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

- I. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das **INFORMAÇÕES** da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

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

I. Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

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

Parágrafo Oitavo: A **CONTRATADA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venham a ser reveladas durante a execução do **CONTRATO**.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

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

I. A **CONTRATADA** deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES** para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

II. A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo

reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura **até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.**

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO DO CONTRATO** firmado entre as PARTES. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente **TERMO** constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e,

as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** da **AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES**.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

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

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

Nome do Diretor ou representante legal da empresa
Cargo
CPF nº

Gestor do Contrato
Matrícula
<<Cargo/Função>>
<<Setor/Departamento>>

TESTEMUNHAS

<Nome>
<Qualificação>
<CPF>

<Nome>
<Qualificação>
<CPF>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

----- FIM DO APÊNDICE “J” -----

APÊNDICE “K”**TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO****MODELO****IDENTIFICAÇÃO**

Processo Administrativo nº		Nº do Contrato	Data de Assinatura
Objeto			
Identificação da Empresa Contratada			
Nome da Empresa			
CNPJ		Inscrição Estadual	
Endereço			
Cidade		Estado	
CEP	Telefone	E-mail institucional	

LISTA DE VERIFICAÇÃO

Item	ATENDIDO	NÃO ATENDIDO	NÃO APLICÁVEL
Os recursos humanos e materiais foram preparados para a continuidade do negócio por parte da Administração?			
A contratada entregou as versões finais dos produtos e a documentação?			
Houve a transferência final de conhecimentos sobre a execução e manutenção da solução?			
A contratada devolveu os recursos que foram oferecidos para operacionalizar o contrato?			
Foram revogados os perfis de acesso dos funcionários da contratada?			
Foram eliminadas as caixas postais que foram oferecidas à contratada?			
<outras que se apliquem ao objeto da contratação>			
...			

DO ENCERRAMENTO

Por este instrumento, as partes abaixo identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O presente contrato está sendo encerrado por motivo de **<motivo>**.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes do Contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte, exceto as relacionadas no parágrafo a seguir.

Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- I. As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- II. As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
- III. A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados;
- IV. **<inserir pendências, se houver>**.

E assim, tendo lido e concordado com todos os seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

PELA CONTRATANTE:

(assinado eletronicamente)
<Autoridade Competente da Área Administrativa>
Matrícula SIAPE **<Nº da matrícula>**

PELA CONTRATADA:

(assinado eletronicamente)
<Nome do Representante Legal da Contratada>
CPF:
Preposto da Contratada

----- FIM DO APÊNDICE “K” -----