

PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO

Termo de Referência 377/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
377/2025	150182-PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO	DIEGO ATHOS GOMES DE SOUZA	26/12/2025 09:59 (v 0.4)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		23069.188264/2024-72

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de planejamento, implantação, operação, gestão e aprimoramento da Central de Atendimento Única da UFF, com e sem intervenção humana de forma robótica e industrializada, com o objetivo de realizar o atendimento ao usuário com inteligência artificial emulticanalidade, englobando o suporte a demandas de todas as Pró-reitorias e Superintendências, visando a reestruturação e expansão dos canais de atendimento, a melhoria da eficiência e a qualidade dos serviços prestados à comunidade acadêmica e administrativa da UFF - Universidade Federal Fluminense, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos. A solução a ser contratada deverá contemplar a integração e interoperabilidade com a plataforma de chat institucional da UFF, baseada em Inteligência Artificial Generativa, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.1.1. A planilha com as especificações de itens e descrições dos preços estimados encontra-se no Anexo 1 deste Termo de Referência.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comum(ns)**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar 47/2025, que define que "os serviços de atendimento por meio de Central de Atendimento são classificados como comuns, uma vez que podem ser definidos claramente e existem empresas que atuam adequadamente no mercado, com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos"

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que o planejamento, operação e gestão da Central de Atendimento Única (CAU) são atividades essenciais e acessórias para a manutenção da infraestrutura tecnológica e dos serviços administrativos da UFF, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a busca por ganhos de escala, a curva de aprendizado na inteligência artificial e a viabilidade demonstrada no Estudo Técnico Preliminar nº 47/2025.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **12 meses contados da assinatura do contrato**, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. A licitação será realizada em lote único com dois itens.

1.6. O critério de julgamento adotado será o menor preço global, observadas as exigências contidas neste Termo de Referência e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.7. Esta contratação é fundamentada e alinhada com o Estudo Técnico Preliminar (ETP) nº 47/2025 do Processo nº 23069.188264/2024-72, reiterando a sua viabilidade e a importância para a modernização e eficiência dos serviços da UFF.

1.8. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

1.9. O(s) serviço(s) objeto desta contratação não contempla item de Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas publicados pelo Órgão Central do SISP, previsto na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

1.10. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Da justificativa e objetivo da Contratação

2.1.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de atender de forma eficaz estudantes, docentes, técnicos administrativos, residentes, bolsistas e demais usuários dos serviços da UFF, através da implementação de um Catálogo de Serviços que assegure a qualidade, confiabilidade, eficácia e eficiência dos serviços públicos de TIC. A UFF busca a modernização dos processos de prestação de serviços e implantação de soluções, através do mapeamento, definição, documentação, padronização e otimização dos recursos, com o objetivo de suprir as necessidades básicas, essenciais e transformacionais das atividades de TIC.

2.1.2. Além de garantir o pleno funcionamento do ambiente de TIC, a UFF busca identificar empresas que trabalham de forma planejada, sistematizada, controlada e com processos e métodos de trabalho aderentes aos modelos de melhores práticas de mercado, além da experiência em processos transformacionais, uma vez que a UFF busca garantir o sucesso da continuidade dos negócios e da respectiva disponibilidade da infraestrutura e do processo de transformação e aceleração digital.

2.1.3. A certificação das atividades e processos garante a UFF que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas.

2.1.4. Alinhado ao modelo de prestação de serviços planejado nesta contratação, a Contratante busca modernizar o processo de prestação de serviços e de implantação de soluções em seu ambiente computacional e processual.

2.1.5. Para isso, a UFF ao observar a rápida expansão da tecnologia com uso de Inteligência Artificial nos locais de trabalho considera a Inteligência Artificial como uma solução-chave para otimizar o atendimento aos usuários.

2.1.6. A adoção dessa tecnologia visa mitigar o grande volume de demandas, requisições e incidentes, gerando um impacto positivo na qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação e nas áreas de Negócios da UFF.

2.1.7. Com a crescente adoção de ferramentas de IA pelos usuários, a UFF precisa padronizar e canalizar essas iniciativas. Isso permitirá que a solução de IA da UFF realize a curadoria digital dos dados, gerando resultados mais profundos para a pesquisa, tomada de decisões e evolução do serviço.

2.1.8. Por meio de um modelo de execução com delegação das atividades, planejamento e resultados pré-determinados, além da gestão centralizada das informações, a Contratante irá proporcionar serviços automatizados e integrados por meio de uso de soluções com recursos de inteligência artificial, possibilitando aos usuários a melhoria dos serviços prestados.

- 2.1.9. A cada dia o volume de dados está aumentando de forma exponencial, e as fontes de onde estes dados são gerados são cada vez mais diversificadas. Para resolver esse cenário, a solução tem sido buscar a automação do monitoramento e gestão dos serviços utilizando recursos capazes de simplificar a gestão dos ativos digitais.
- 2.1.10. A aplicação de soluções de Inteligência Artificial nas áreas de Tecnologia da Informação e Negociais permite identificar e como reagir aos problemas de TI de forma mais rápida, com análise totalmente preditiva e automatizada.
- 2.1.11. Com isso, elas garantem maior agilidade e assertividade para manter os sistemas em funcionamento, evitando a interrupção das atividades corporativas em períodos que prejudicam o dia a dia da operação, elevando o potencial de atendimento da UFF, com a padronização, escalabilidade e capacidade de atendimento a grandes volumetrias.
- 2.1.12. Com a automação aumenta-se a eficiência dos trabalhos, os erros tendem a ser mitigados e há o direcionamento da equipe para tarefas de maior valor agregado, especialmente no tocante à parte estratégica.
- 2.1.13. A automatização de processos de negócio é um importantíssimo diferencial competitivo em um mercado que a cada dia fica mais exigente, concorrido e agressivo, pois permite o alinhamento e otimização de toda a estrutura de planejamento, execução e monitoramento de processos de negócio e gera uma grande economia de tempo e dinheiro, gerando para Contratante um ganho de produtividade, efetividade e assertividade em seus processos.
- 2.1.14. A implantação do modelo de prestação de serviços utilizando o conceito inovador com automação e integração embarcada com conceitos de Inteligência artificial e hiperautomação cognitiva tem como premissa à aplicação de contexto, aconselhamento, ações e interfaces, automação e auto recuperação em conjunto com as ferramentas de gestão negocial e processual, além das melhores práticas que podem ser otimizadas para melhorar a eficácia geral, eficiência e redução de erros para a equipe de atendimento negocial.
- 2.1.15. A qualificação e a certificação dos processos da Contratante impactam positivamente na modernização de processos de operação e gestão de serviços de atendimento e suporte. Para alcançar um alto nível de qualidade, desempenho e disponibilidade, esta contratação se baseia em modelos e melhores práticas de mercado, como ITIL, COBIT, PMBOK e as normas ISO.
- 2.1.16. A UFF tem como foco a sustentabilidade, a escalabilidade, alta disponibilidade e o crescimento no aumento do nível maturidade de processos e qualidade e a alta disponibilidade do ambiente tecnológico de informação de forma a atender às novas demandas negociais do Governo Federal.
- 2.1.17. Com isso a UFF justifica a sua contratação objetivando 7 pilares principais:
- 2.1.17.1. **Aceleração Digital:** desenvolvimento ágil por meio de uma plataforma tecnológica oferecida pela Contratante;
 - 2.1.17.2. **Convergência e Interoperabilidade Digital:** Integração dos canais de atendimentos com os sistemas corporativos e aplicações Web e Mobile;
 - 2.1.17.3. **Curadoria Digital, Proteção e Privacidade de Dados:** Integridade, Confiabilidade e Disponibilidade de Dados por meio de um modelo de Ciência de Dados;
 - 2.1.17.4. **Governança Digital:** Gestão de Serviços unificada trazendo elementos de observabilidade, interoperabilidade, visibilidade, transparência, conhecimento, qualidade, controle e melhoria contínua dos serviços;
 - 2.1.17.5. **Hiperautomação:** industrialização robótica e artificial de processos por meio de uma plataforma tecnológica oferecida pela Contratante;
 - 2.1.17.6. **Inteligência Artificial Generativa:** aprendizado, evolução e criação de valor agregados por meio de modelos e linguagens neurais, naturais e sintéticas sobre dados, usuários, ativos, processos e serviços.
 - 2.1.17.7. **Omnicanalidade:** Consolidação e integração dos multicanais, buscando ter uma solução unificada por meio de uma plataforma tecnológica Omnichannel;

2.2. Da Fundamentação Técnica da Contratação

2.2.1. Esta aquisição advém da necessidade de manter a disponibilidade dos serviços prestados pela Contratante em todo o Brasil.

2.2.2. Os processos e fluxos de trabalho da Contratante se encontram informatizados e apoiados em sua infraestrutura de TI. O ganho alcançado pela Contratante com essa informatização gerou, por outro lado, uma alta dependência sobre a sua infraestrutura tecnológica, sistemas de informação e serviços de TI e altas volumetrias de atendimento e necessidades reprimidas esperando a revisitação do Novo Catálogo de Serviços.

2.2.3. Assim, a indisponibilidade dessa infraestrutura pode colocar em risco o funcionamento da Contratante e impedir que a mesma preste a comunidade do Brasil serviços essenciais a alunos, pais e servidores da instituição.

2.2.4. Por outro lado, o volume das atribuições conferidas à STI - Superintendência de Tecnologia da Informação é desproporcional ao quadro de seus funcionários. Além disso, existe a necessidade de contratar profissionais especializados nas tecnologias e soluções implantadas, onde as empresas especializadas já possuem uma gama de profissionais com diferentes capacitações para atender aos diversos tipos de contratos.

2.2.5. Para suprir esse déficit operacional e de especialização é necessária a contratação dos serviços operacionais, permanecendo sob a responsabilidade do quadro de servidores apenas as funções de gestão e de planejamento, intransferíveis para empresas terceirizadas.

DA NECESSIDADE DA SOLUÇÃO

2.3. Suprir as necessidades de atendimento técnico humanizado, robótico e remoto de todas as Pró-reitorias e Superintendências, com o objetivo de realizar o atendimento e a governança dos usuários com automação, inteligência artificial da UFF e integração com os multicanais existentes na UFF como serviço, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento por meio de serviço fixo mensal e horas técnicas especializadas para evolução do serviço, dos processos e do ambiente.

2.4. A UFF atualmente por meio desta contratação tem a oportunidade de elevar a eficiência e o grau de maturidade do ambiente de tecnologia, sob os padrões internacionais de Qualidade (ITIL, COBIT, PMBOK e ISSO/IEC 27001 /27002), agregando novos serviços que resultará diretamente na qualidade dos serviços oferecidos pela UFF.

2.5. Assim como a adequação às referências e métricas, estas ações visam compreender os requisitos necessários para satisfazer os principais critérios de qualidade exigidos pela instituição e proporcionar estabilidade e performance na jornada de experiência do usuário e na evolução de processos.

2.6. A implantação da Central de Serviços com uso de Inteligência Artificial e hiperautomação, possibilitará à Contratante ter visibilidade completa de suas demandas e de seus usuários, através das multicamadas. Essa solução permitirá atuar de forma proativa, prevendo e prevenindo comportamentos e necessidades da comunidade acadêmica e administrativa. Com isso, será possível isolar e gerenciar de forma mais eficiente requisições, incidentes, problemas e crises.

2.7. Para traduzir essa visão em ações e elevar a qualidade do serviço prestado pela UFF, a contratação se concentrará na implementação de serviços como o atendimento humanizado e robótico de forma industrializada. Os detalhes desses serviços estão previstos no Edital, neste Termo de Referência e seus Anexos, e incluem:

2.7.1. Implementação de uma cultura self-service no atendimento aos estudantes, docentes, técnicos administrativos, residentes da UFF e para o cidadão de uma forma geral que consomem os serviços da universidade;

2.7.2. estudos de modelos e linguagens neurais com integração com Inteligência Artificial desenvolvida pela UFF;

2.7.3. pesquisa e desenvolvimento de modelos e algoritmos generativos de inteligência artificial;

2.7.4. atendimento industrializado robótico por meio de chatbot e URA;

2.7.5. automação e integração de processos com inteligência artificial da UFF;

2.7.6. monitoramento preditivo e preventivo com foco no atendimento fim a fim;

2.7.7. implementação de melhoria de processos, serviços e projetos;

2.7.8. ações de melhoria contínua e evolutiva.

2.8. Corroborada às vantagens em relação as funcionalidade e ganhos pelo modelo a ser implantado tem-se como objetivo dar maior visibilidade a todos envolvidos no processo de atendimento negocial, sob uma perspectiva de entregar a performance e responsividade da aplicação que os usuários e gestores almejam e melhorar a qualidade e desempenho das aplicações, através de análises profundas dos códigos fontes e do comportamento das aplicações dos sistemas críticos da Contratante.

DO ESFORÇO PREVISTO NA CONTRATAÇÃO

2.9. Serviço Rotineiro Contínuo Mensal:

2.9.1. De forma a atender a todos os projetos mencionados no PDTIC da UFF, as demandas reprimidas, ao novo parque computacional, o quantitativo de usuários, a volumetria e a carga horária a ser atendida, a STI previu uma nova contratação por meio da prestação de serviços técnicos especializados de forma rotineira contínua com remuneração mensal em centrais específicas que irão endereçar todas as necessidades momentâneas da Contratante.

2.9.2. Dentro do estudo de viabilidade técnico, foi analisado o esforço realizado, considerando os seguintes itens, conforme a seguir:

2.9.2.1. a contratação atual e a relação entre a produtividade dos profissionais alocados, prepostos, líderes técnicos versus as soluções utilizadas de industrialização, automação, hiperautomação, inteligência artificial e soluções generativas;

2.9.2.2. a contratação de serviços eventuais e respectivos transbordos da contratação dentro do período de sazonalidades;

2.9.2.3. estatísticas das volumetrias históricas, sazonais e atuais;

2.9.2.4. estudo e pesquisa do crescimento vegetativo natural por conta das demandas de políticas públicas;

2.9.2.5. avaliação de capilaridade por conta das criações e ou reduções de prédios administrativos e escritórios corporativos, filiais e regionais em todo o Brasil;

2.9.2.5. parque computacional e a sua previsão de redução ou crescimento e respectivos skills técnicos;

2.9.2.6. investimento em nuvem privada, híbrida e ou pública e respectivos skills técnicos;

2.9.2.7. número de usuários atual e a previsão de aumento na UFF na Sede e nas regionais;

2.9.2.8. a cobertura horária prevista para atender as demandas da Contratante;

2.9.2.9. as demandas reprimidas;

2.9.2.10. o planejamento e projetos previstos no PDTIC que irão impactar diretamente no atendimento aos usuários e serviços e soluções da UFF;

2.9.2.11. o planejamento e projetos transformacionais previstos no PDTIC que irão impactar diretamente na implementação por meio da TI que necessitará de previsão de contratação destes projetos;

2.10 Serviço Eventual sob demanda (Projetos Especiais):

2.10.1. De forma a atender os projetos futuros e transformacionais previstos no PDTIC e as novas demandas que surgem de políticas públicas endereçadas a UFF da UFF - Universidade Federal Fluminense, a STI fez um estudo baseado no conhecimento do esforço atual utilizado para implantação das soluções e destinou 640 horas mensais, totalizando 7.680 horas ao longo de 12 meses que deverão ser utilizadas para projetos especiais de automação, interação da infraestrutura e processos de forma eventual sob demanda.

2.11. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual **2025**, conforme consta das informações básicas desse Termo de Referência.

2.12. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

2.13. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital **2024-2027** e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) **2024-2027** da UFF, conforme demonstrado abaixo:

2.14 Dos recursos e alinhamento estratégico junto ao EGD e PDTIC

2.14.1. As principais diretrizes que norteiam este planejamento são a Estratégia de Governança Digital e o Plano Desenvolvimento Institucional da UFF. Em junho de 2024, de acordo com o Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024, foi instituída a Estratégia e Governança Digital para o período de 2024-2027, onde os objetivos estão listados são:

- 2.14.1.1. Objetivo 1 - Gestão e Governança.
- 2.14.1.2. Objetivo 2 - Qualidade dos Serviços Públicos.
- 2.14.1.3. Objetivo 3 - Identidade Única do Cidadão.
- 2.14.1.4. Objetivo 4 - Privacidade e Segurança.
- 2.14.1.5. Objetivo 5 - Inteligência de Dados.
- 2.14.1.6. Objetivo 6 - Infraestrutura Digital.
- 2.14.1.7. Objetivo 7 - Ecossistema de Inovação.
- 2.14.1.8. Objetivo 8 - Eficiência e Colaboração.
- 2.14.1.9. Objetivo 9 - Transparência e Participação.
- 2.14.1.10. Objetivo 10 - Competência e Capacitação.

2.14.2. Os objetivos da EGD são detalhados em iniciativas. Todos os objetivos que se aplicam mais diretamente à Universidade Federal Fluminense foram considerados no planejamento de TI para garantir o alinhamento com o governo federal. Podemos observar pelos objetivos expostos, a necessidade de focarmos em serviços digitais, segurança da informação, transparência e melhoria da infraestrutura de TI.

2.15. A STI participou da comissão responsável por elaborar o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e atuou na definição dos objetivos estratégicos da universidade que norteiam este planejamento. O PDTIC (Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação) 2024-2027 tem como objetivo aprimorar as operações de serviços de TI bem como desenvolver novas soluções de TI para promover a automação dos processos e inovação tecnológica. Com base nos objetivos estratégicos da universidade, será detalhado neste documento o planejamento estratégico /tático para atender as demandas prioritárias da universidade para o período. Os objetivos estratégicos diretamente relacionados com TI no PDI são:

- 2.15.1. Fortalecer a Governança de TI
- 2.15.2. Expandir os serviços de TI (DataCenter)
- 2.15.3. Expandir e modernizar a conectividade e disponibilidade dos serviços de rede
- 2.15.4. Promover a automação dos processos e inovação tecnológica
- 2.15.5. Expandir e aprimorar os serviços digitais

2.16. A STI suporta a operação de 59 sistemas e 1470 websites em seu ambiente computacional e a rede da UFF. Para suportar estes serviços, atendemos conforme informações abaixo, no ano de 2023, os seguintes totais de chamados:

- 2.16.1. ● 1182 incidentes abertos na Central de Atendimento
- 2.16.2. ● 23543 requisições abertas na Central de Atendimento
- 2.16.3. ● 24725 tickets abertos na Central de Atendimento
- 2.16.4. ● 24641 tickets resolvidos na Central de Atendimento
- 2.16.5. ● 5681 tickets resolvidos por equipes de infraestrutura e segurança
- 2.16.6. ● 14419 tickets resolvidos por equipes de rede e telefonia

2.17. A STI provê serviços de atendimento e suporte técnico remoto/presencial e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura e processos de execução envolvendo sistemas e incidentes de segurança da informação. A conectividade de rede da UFF se dá por intermédio de rede de fibra óptica de 36 quilômetros em Niterói e enlaces contratados da RNP nos campi fora de sede. Seu parque computacional conta, com cerca de 8.000 desktops, 10 áreas de infraestrutura, e 348 itens de configuração do ambiente de infraestrutura de TI (comutadores de rede); e 160 itens relacionados ao ambiente legado.

DA CLASSIFICAÇÃO DO BEM COMUM

2.18. O objeto desta contratação encontra fundamentação legal nos termos do art. 6º, XIII da Lei 14.133, de 2021 e enquadra-se como “SERVIÇO COMUM” por apresentar padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

2.19. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

2.20. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta. Observa-se também a legislação específica exarada no Decreto Normativo nº 7.174, de 12 de maio de 2010 que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e pela Administração Pública Federal direta ou indireta, pelas fundações instituídas e mantidas pelo poder público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

2.21. Há de se citar também, a Instrução Normativa SEGES/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, que estabelece as diretrizes e procedimentos para a contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal. Ambas regulamentam os itens mínimos necessários para a composição do(s) Termo(s) de Referência e estabelecem os processos de Planejamento da Contratação de Serviços de TIC.

DO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO

2.22. O artigo 18 § VIII da Lei nº 14.133/21 determina que seja feita a justificativa sobre o parcelamento ou não do objeto da licitação e o item “d” do artigo 40 que menciona legislação sobre o parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso.

2.23. O objeto deste Termo de Referência é a contratação de pessoa jurídica especializada para prestação de serviços de atendimento ao usuário por meio da Central de Serviços com o foco no atendimento de TI e de negócios da Contratante, envolvendo seus usuários, serviços, soluções, sistemas e aplicações.

2.24. Quanto ao atendimento de usuário, trata-se de prestação de serviço específico, com objetivo de realizar o atendimento aos usuários da UFF (N1) e criar, estabelecer e manter o novo serviço de atendimento robótico por meio da inteligência artificial da UFF (N0). A especialização e profundidade de conhecimento da empresa Contratada e dos profissionais nas soluções utilizadas envolvidas nesta contratação é fundamental para garantir pleno funcionamento dos serviços, a qualidade e disponibilidade.

2.25. A UFF busca especializar as suas contratações de atendimento aos usuários buscando a melhoria na curva de aprendizado e maturidade nos processos específicos de tecnologia e negociais de resposta a incidentes e prejuízos às atividades da UFF, além de conflito de responsabilidade entre os diversos envolvidos, dificultando a gestão dos contratos e serviços.

2.26. Neste momento que vive a UFF, a contratação em lote único agregará o benefício da especialização e aprofundamento das camadas de atendimento e suporte dos serviços pretendidos.

2.27. A concentração em um único contrato permitirá à empresa Contratada atingir o nível máximo da eficiência operacional, buscando qualidade e um maior conhecimento no seu nível de prestação de serviço, proporcionando maior qualidade e velocidade para as áreas atendidas, conforme a especialização necessária:

2.27.1. Atendimento ao usuário e suporte da Central de Serviços: Exige profissionais com habilidades em comunicação, gestão de serviços e experiência no relacionamento com o público, garantindo um suporte eficaz, eficiente e centrado no usuário. Dessa forma deseja-se que a contratação seja direcionada para empresas que possuam expertise em projetos focados na experiência do usuário e do cidadão, multicanalidade, e que dominem a infraestrutura e os negócios relacionados à tecnologia da informação.

2.27.2. A especialização no atendimento ao usuário e no suporte da Central de Serviços permite que todo o serviço seja gerido por uma equipe com conhecimentos profundos e experiência nas respectivas áreas, resultando em um atendimento mais qualificado e no gerenciamento eficiente da plataforma da Central de Serviços.

2.28. Ao consolidar os serviços, a Universidade assegura que a atividade seja atendida por uma empresa que, além de especializada, pode dedicar maior foco e recursos ao desenvolvimento de soluções adequadas às suas necessidades específicas, objetivando as seguintes vantagens, estruturadas em 6 grandes pilares muito importantes para a Aceleração e Transformação Digital da UFF:

2.28.1. Ganho em desempenho: Uma empresa especializada na Central de Serviços pode aplicar as melhores práticas de gestão de relacionamento e atendimento, garantindo uma operação mais estável e segura dos sistemas de atendimento.

2.28.2. Inovação e adaptabilidade: Uma empresa dedicada à Central de Serviços pode fornecer soluções inovadoras para a modernização da plataforma de atendimento da Universidade, concentrando-se em personalizar os serviços e garantir uma experiência mais amigável e eficaz.

2.28.3. Avaliação mais eficaz: Com a contratação unificada, a UFF pode realizar avaliações detalhadas e específicas do serviço, medindo a evolução e maturidade tanto do atendimento ao público quanto do ambiente da Central de Serviços de forma integrada.

2.28.4. Desenvolvimento interno: Esta abordagem permitirá que a Universidade aprenda com um único fornecedor e experimente uma abordagem coesa, o que pode contribuir para o amadurecimento de suas próprias equipes internas.

2.28.5. Mitigação de riscos: A gestão de um único contrato pode simplificar a identificação e correção de falhas operacionais, permitindo à Universidade tomar medidas corretivas de forma mais ágil.

2.28.6. Eficiência operacional: A gestão de um contrato especializado e único facilita o acompanhamento de todo o serviço, proporcionando uma administração mais eficiente e alinhada com os objetivos da transformação digital e de estado.

2.29. O ambiente altamente complexo, heterogêneo e descentralizado, que é da natureza histórica, política e estrutural da Universidade Fluminense, que faz desta universidade a maior e uns dos mais importantes agentes transformacionais do país, exige que os serviços acelerem a curva de aprendizado e de maturidade de forma exponencial. Para isso, neste momento que a Universidade vive, a contratação única da Central de Serviços permitirá maior foco e inovação, garantindo que o fornecedor se especialize em suas competências, o que aumenta a qualidade geral dos serviços prestados à comunidade acadêmica.

2.30. Os serviços que compõem o objeto são serviços de mesma natureza, dependentes entre si, e integram o modelo de atendimento proposto no padrão ITIL e no modelo da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. A contratação da solução um Grupo Único é fundamental para a garantia da qualidade dos serviços prestados, pois permite que um único fornecedor seja o responsável por todos os itens reduzindo os riscos envolvidos na operacionalização.

2.31. Considerando a complexidade, a interdependência dos serviços e seus mecanismos de execução, bem como os riscos envolvidos na sua operacionalização caracterizam que o parcelamento de tais serviços não se comprova técnica e economicamente viável. Assim, a contratação pretendida será realizada em Grupo Único e adjudicada a licitante único, existindo no mercado de TIC diversas empresas com capacidade técnica, operacional e administrativa para a execução do objeto.

2.32. Dessa forma, o parcelamento do objeto não se aplica, sendo o modelo definido para esta contratação o mais adequado tecnicamente e aderentes a padrão e normas de contratação de serviços de TIC, sem restringir ou prejudicar a competitividade do certame.

2.33. A contratação em lote único pode gerar um ciclo de aprendizado contínuo para a Universidade, permitindo a análise de resultados específicos da Central de Serviços. A Universidade poderá monitorar de forma mais precisa a qualidade do atendimento ao usuário e a performance da Central de Serviços, ajustando suas estratégias conforme o desenvolvimento da área.

2.34. A contratação única facilita a identificação de áreas que precisam de mais atenção e de melhorias contínuas, promovendo um ciclo de aprendizado que fortalecerá a capacidade da Universidade em realizar transformações digitais de forma mais eficaz e sustentável.

2.35. Consolidando os serviços, a UFF pode reduzir a complexidade e os riscos envolvidos na gestão de múltiplos contratos. Isso garante maior flexibilidade para ajustar o contrato e o serviço conforme as necessidades emergentes.

2.36. Entendemos que a contratação de uma Central de Serviços unificada, que englobe o atendimento ao usuário e o suporte à sua própria infraestrutura, representa a maior vantajosidade financeira e ganho de escala na contratação, otimizando os níveis de atendimento e suporte.

2.37. Portanto, a contratação pretendida deve ser em um lote único, de forma a terceirizar e delegar papéis e serviços técnicos especializados de uma Central de Serviços completa. Por este motivo, recomendamos a contratação em um único lote.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar nº 47/2025.

3.2. A solução de TIC consiste em contratação de serviços técnicos especializados de TIC, que envolve a prestação de serviços especializada e exclusiva da Central de Serviços Robotizada e Humanizada com o foco na Experiência Total do Usuário (N0 e N1), envolvendo os processos de TIC e negociais, com e sem intervenção humana de forma robótica e industrializada, com o objetivo de realizar o atendimento ao usuário com inteligência artificial e multicanalidade da Universidade Federal Fluminense (UFF) prestados pela Contratada no atendimento aos usuários da UFF.

3.3. A prestação de serviços técnicos especializados de atendimento, utilizando as melhores práticas, metodologias e soluções do mercado considerando nível 0 e 1 de atendimento para os usuários corporativos cidadãos (colaboradores, alunos e professores) da UFF, envolve as seguintes atividades:

3.3.1. Atendimento humanizado e automatizado por meio de URA, chatbot e mensageria a todos os usuários corporativos e cidadãos;

3.3.2. Monitoramento preditivo e preventivo da jornada de atendimento ao usuário com foco na experiência do usuário;

3.3.3. Suporte ao usuário corporativo e cidadão quanto ao atendimento realizado;

3.3.4. Integração com a solução de Chat Institucional apoiada por Inteligência Artificial Generativa, desenvolvida internamente pela Contratante em sua Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), baseada na arquitetura RAG (Retrieval-Augmented Generation) é obrigatória e escopo principal do objeto dessa contratação - Vide detalhamento no ANEXO 5 - INTEGRAÇÃO COM A PLATAFORMA DE CHAT INSTITUCIONAL COM IA GENERATIVA DA UFF;

3.3.5. Gestão inteligente e governança dos serviços, processos e rotinas de atendimento.

3.4. A UFF deseja implementar serviços de atendimento automatizado e humano com alta disponibilidade. Isso tem grande relevância, pois o objetivo é melhorar a qualidade dos serviços de forma a endereçar a evolução dos serviços oferecidos pela UFF, tendo alta sensibilidade, o que requer um alto nível de implementação, amadurecimento,

documentação e evolução dos processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar e garantir a qualidade dos serviços prestados.

3.5. Os projetos especiais de melhoria contínua dos processos da UFF com automações pontuais e/ou hiperautomação fim a fim dos processos de atendimento com parametrização, customização e integração de serviços, procedimentos, rotinas e instruções de trabalho da jornada de experiência do usuário UFF junto aos canais de atendimento e dos serviços negociais devem ser considerados como parte integrante da contratação, de forma a fomentar a evolução dos canais, dos meios e da otimização dos recursos criam um barramento único de integração usando a mesma matriz de comunicação como um único serviço por meio de uma única contratação, considerando as diversas soluções e fabricantes e especificações técnicas contidas neste termo de referência.

3.6. O modelo de medição adotado no contrato será de pagamento mensal com aferição do serviço rotineiro somado com as horas de serviço técnico especializado, condicionado ao alcance de metas de desempenho conforme Acordos de Nível de Serviço e prestação de serviços de execução dos projetos eventuais sob demanda. Por isso, a prestação dos serviços técnicos especializados deve adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros, amplamente adotados do ITIL como padrão.

3.7. O modelo de medição adotado no contrato será um modelo híbrido, de pagamento de serviço por disponibilidade do serviço envolvendo profissionais, metodologias e soluções de gerenciamento, condicionado ao alcance de metas de desempenho conforme Acordos de Nível de Serviço e prestação de serviços de execução de projetos especiais de forma eventual sob demanda de horas de serviços técnicos especializados.

3.8. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na disponibilidade estimada de profissionais para atendimento às demandas, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados alcançados na prestação dos serviços.

3.9. O presente processo de contratação prevê conceitualmente dois tipos de remuneração de serviços:

3.9.1. Remuneração fixa mensal para a prestação de serviços contínua, fixa mensal; e

3.9.2. Remuneração variável de acordo com as horas de serviços técnicos especializadas executadas e aferidas dentro do mês de contratação sem garantia de consumo;

3.10. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base nos serviços disponibilizados por meio do conhecimento, metodologias e na produtividade estimada de profissionais e soluções disponibilizadas para gestão do ambiente, para o controle de ciclo de vida dos processos, para o atendimento e para a automação para atendimento às demandas, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados alcançados na prestação dos serviços.

3.11. Tais serviços serão medidos com base em atividades sob demanda que compõem as rotinas de trabalho da Contratante, conforme definições de responsabilidades presentes neste Termo de Referência.

DA APRESENTAÇÃO, ATUAÇÃO E HISTÓRIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

3.12. A Universidade Federal Fluminense (UFF) é uma instituição de ensino superior pública com sede em Niterói, Rio de Janeiro. Fundada em 1960, a UFF tem como objetivo principal promover o Ensino, a Pesquisa e a Extensão de alta qualidade em diversas áreas do conhecimento.

3.13. Com câmpus em várias cidades fluminenses e uma unidade avançada em Oriximiná-PA, a UFF é reconhecida como uma das principais universidades do país. A UFF oferece uma ampla gama de cursos de graduação e pós-graduação, abrangendo áreas como ciências humanas, ciências sociais aplicadas, ciências exatas e da natureza, engenharia, saúde, artes e letras.

3.14. A UFF possui uma infraestrutura acadêmica de ponta, com laboratórios bem equipados, bibliotecas e espaços de estudo que fornecem suporte aos estudantes e pesquisadores. Além disso, a Universidade conta com um corpo docente altamente qualificado, composto por professores renomados nacional e internacionalmente, muitos deles com relevante produção científica.

3.15. A pesquisa é um dos pilares fundamentais na UFF. A Universidade incentiva a investigação científica e tecnológica em diversas áreas, com projetos financiados por agências de fomento e parcerias com instituições

nacionais e internacionais. Os estudantes têm a oportunidade de participar de projetos de pesquisa desde a graduação, contribuindo para o avanço do conhecimento em suas respectivas áreas de estudo.

3.16. Além disso, a UFF possui um forte compromisso com a extensão universitária, buscando estabelecer uma relação direta com a sociedade. Por meio de programas e projetos de extensão, a Universidade leva conhecimento e serviços à comunidade, promovendo ações de inclusão social, cultura, saúde, sustentabilidade e cidadania.

3.17. A Universidade Federal Fluminense se destaca não apenas pela excelência acadêmica, mas também pela diversidade e inclusão. Ela busca proporcionar um ambiente acolhedor e igualitário para seus estudantes, valorizando a diversidade étnico-racial, de gênero e de orientação sexual, além de fornecer políticas de assistência estudantil que buscam reduzir a evasão.

3.18. A Universidade Federal Fluminense (UFF) é uma instituição de ensino superior com sede em Niterói, RJ. Além do prédio da reitoria na Rua Miguel de Frias nº 9, a UFF possui três campi principais: Valonguinho, Gragoatá e Praia Vermelha. Também possui unidades isoladas em vários bairros de Niterói, como Centro, São Domingos, Ingá, Santa Rosa e Vital Brasil, que fazem parte da rotina dos moradores.

3.19. Além de Niterói, a UFF possui unidades acadêmicas em oito municípios do interior do Estado do Rio de Janeiro: Angra dos Reis, Campos dos Goytacazes, Macaé, Nova Friburgo, Petrópolis, Rio das Ostras, Santo Antônio de Pádua e Volta Redonda. A universidade oferece cursos tanto presenciais quanto a distância (EAD), distribuídos em 28 municípios.

3.20. Atualmente, a UFF é composta por 42 Unidades de Ensino, incluindo Institutos, Faculdades, Escolas e um Colégio de Aplicação. São oferecidos 125 cursos de graduação presenciais, 6 cursos de graduação a distância e 85 programas de Pós-Graduação Stricto Sensu, que englobam 126 cursos, incluindo doutorado, mestrado acadêmico e mestrados profissionais. Também há 150 cursos de especialização e 45 programas de residência médica na Pós-Graduação Lato Sensu.

3.21. Em termos de corpo docente, a UFF conta com 3.599 professores ativos, sendo a maioria doutores. Além disso, possui mais de 4.300 servidores técnico administrativos e mais de 2.100 terceirizados. O número de estudantes também é significativo, com mais de 47.000 alunos de graduação, sendo a maioria na modalidade presencial, e mais de 8.000 alunos de Pós-Graduação Stricto Sensu.

3.22. A UFF possui ainda uma ampla estrutura de apoio, incluindo 29 bibliotecas, 580 laboratórios, 21 auditórios, o Hospital Universitário Antônio Pedro (HUAP), uma farmácia universitária, um Hospital Veterinário Professor Firmino Marsico Filho (HUVET) e o Colégio de Aplicação Geraldo Reis. Além disso, a universidade tem um núcleo experimental em Iguaba Grande, uma fazenda escola em Cachoeiras de Macacu e uma unidade avançada em Oriximiná, no estado do Pará.

3.23. A UFF também se destaca na área cultural, com um Centro de Artes que abriga um cinema, teatro, galeria de arte e espaço de fotografia. Na área musical, conta com uma orquestra, um conjunto de música antiga, um coral e um quarteto de cordas.

3.24. Em 1960, surgiu uma instituição que viria a se tornar um verdadeiro berço de conhecimento: a Universidade Federal Fluminense (UFF). No entanto, sua história remonta ainda mais longe, quando três escolas federais – Farmácia, Odontologia e Direito – estabeleceram raízes em 1912. Nos anos seguintes, a Medicina (1926) e a Medicina Veterinária (1936) se juntaram a esse conjunto de excelência acadêmica.

3.25. No entanto, a UFF não parou por aí. Ela abriu suas portas para outras cinco escolas, cada uma trazendo sua contribuição para o conhecimento científico. Três dessas escolas já existiam no âmbito estadual: Enfermagem (1944), Serviço Social (1945) e Engenharia (1952). Além disso, duas instituições particulares também se uniram à UFF: Ciências Econômicas (1942) e Filosofia (1947).

3.26. Com a federalização e incorporação dessas escolas, a UFF assumiu sua identidade plena. A partir desse momento, ela passou a ser conhecida como Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UFERJ), adotando em 1965 o nome de Universidade Federal Fluminense, uma instituição dedicada a produzir, difundir e aplicar conhecimento e cultura de forma crítica e socialmente referenciada.

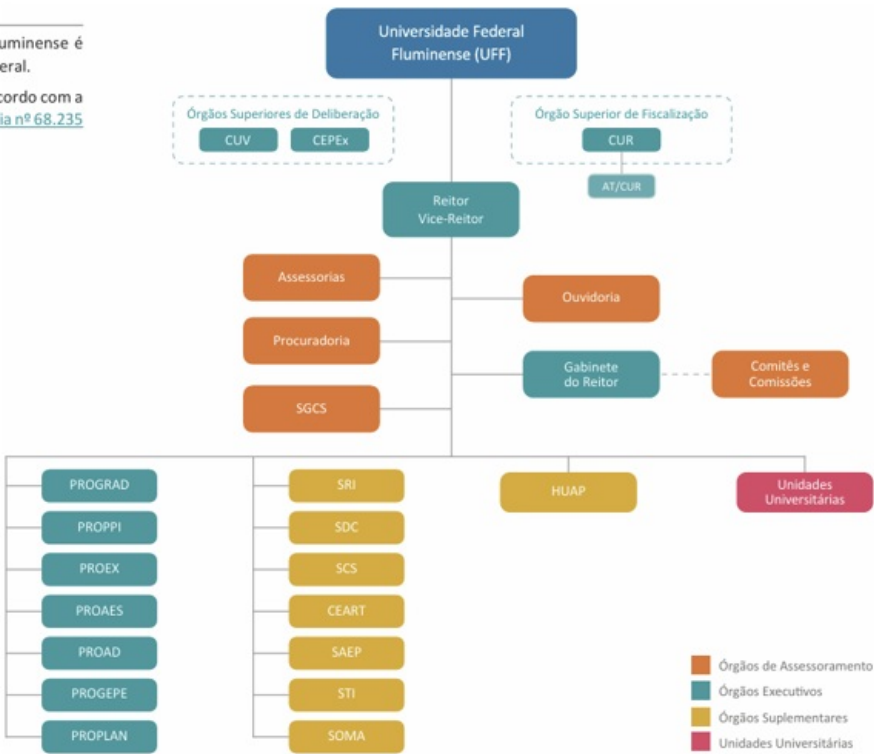
3.27. A UFF, uma união de saberes e uma força intelectual em constante evolução, está comprometida em transformar a aprendizagem em uma rica experiência. Seu propósito é ir além dos muros acadêmicos, impactando positivamente a sociedade e moldando um futuro de grandes descobertas.

3.28. Em 2020, a UFF teve um papel atuante no combate à Covid-19, por meio da realização de pesquisas, voluntariado e outras ações de grande relevância no cenário local. Saiba mais em: <https://www.uff.br/coronavirus/>

Estrutura organizacional

A estrutura da Universidade Federal Fluminense é definida em seu Estatuto e Regimento Geral.

A figura apresenta a Instituição, de acordo com a sua estrutura atual, aprovada pela Portaria nº 68.235 de 6 de junho de 2021.



A

FIGURA 1: Organograma e Estrutura Organizacional da UFF

DA NECESSIDADE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DAS ÁREAS (REITORIA, PRÓ-REITORIAS E SUPERINTENDÊNCIAS)

3.29. Para assegurar que a solução de atendimento única seja abrangente e eficiente, o presente Termo de Referência inclui o ANEXO 4 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (REITORIA, PRÓ-REITORIAS E SUPERINTENDÊNCIAS) contendo o catálogo de serviços detalhado de todas as unidades da universidade (Reitoria, Pró-reitorias e Superintendências). Este anexo tem o objetivo de mapear e especificar, de forma exaustiva, todas as demandas que a central de atendimento deverá suportar. Ele servirá como base precisa para a automação dos processos, a definição clara do escopo do serviço e a avaliação da capacidade técnica do proponente em atender a todas as necessidades da universidade.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

- 4.1.1. Atendimento e Integração dos Canais de Atendimento;
- 4.1.2. Padronização de modelos dos fluxos de dados e processos;
- 4.1.3. Atendimentos e Incidentes registrados, comunicados e finalizados com soluções efetivas;

4.1.4. Tomada de Decisões sugeridas por inteligência artificial generativa;

4.1.5. Transparência por meio de Dashboards e Inteligência de Dados;

4.1.6. Níveis Mínimos de Serviço analisados com projeção de fatores de impacto, com a consequente garantia de níveis de serviço adequados a Contratante;

4.1.7. Acessos aos dados dentro de normas e padrões estabelecidos, com garantia de segurança e integridade de todas as informações.

Requisitos de Capacitação

4.2. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ter a carga horária mínima necessária, conforme especificado para cada tipo de serviço conforme apontado a seguir

4.3. Em relação ao serviço com atendimento integrado e automatizado e generativo (NÍVEL 0 SEM INTERVENÇÃO HUMANA - Serviço de Gestão de Serviços e Processos de TI (ESM e BPMS) com fornecimento de plataforma e solução tecnológica) a Contratada oferecerá 01 (um) treinamento para 20 usuários da Contratante que funcionarão como replicadores dentro dos prédios administrativos e regionais. O treinamento deverá ser realizado nas instalações da Contratante com material específico e com carga horária mínima de 40 horas;

4.4. Em relação ao serviço com atendimento integrado e automatizado e generativo (NÍVEL 0 SEM INTERVENÇÃO HUMANA - Serviço de Atendimento à Central Telefônica Analógica e/ou Digital (URA) da UFF) a Contratada oferecerá 01 (um) treinamento para 20 usuários da Contratante que funcionarão como replicadores dentro da UFF. O treinamento deverá ser realizado nas instalações na Contratante com material específico e com carga horária mínima de 02 horas;

4.5. Em relação ao serviço com atendimento integrado e automatizado e generativo (NÍVEL 0 SEM INTERVENÇÃO HUMANA - Serviço de Assistente Virtual e/ou Copiloto (Chatbot) da UFF) a Contratada oferecerá 01 (um) treinamento para 20 usuários da Contratante que funcionarão como replicadores dentro dos prédios administrativos e regionais. O treinamento deverá ser realizado nas instalações da Contratante com material específico e com carga horária mínima de 08 horas;

4.6. Em relação a GESTÃO DE SERVIÇOS do item 6.1.22 a Contratada fornecerá treinamentos de processos, fluxos de trabalhos e melhores práticas para os novos profissionais durante o processo de integração, e realizará periodicamente treinamentos para todos os profissionais alocados para o cumprimento do contrato, conforme definido no plano de capacitação e reciclagem dos profissionais;

4.7. CAPACITAÇÃO CONTINUADA

4.7.1. A Contratada deverá manter durante toda a execução dos serviços a capacidade técnica e perfis profissionais necessárias ao bom desempenho das atividades, conforme quantitativos mínimos estabelecidos, sendo de responsabilidade da Contratada.

4.7.2. Com vistas à atendimento da excelência dos serviços prestados a Contratante, a Contratada, sem custos adicionais para a Contratante, deverá promover continuamente o desenvolvimento e aperfeiçoamento de seus profissionais com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com os usuários.

4.7.3. A Contratada deverá elaborar anualmente o “Plano de Capacitação” que deverá ser parte integrante do Plano de Execução Mensal de seus profissionais às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, considerando as mudanças de plataforma tecnológica ou processos de trabalho, e de acordo com as orientações da UFF - Universidade Federal Fluminense.

4.7.4. O plano de capacitação deverá ser entregue pela Contratada no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após o início efetivo dos serviços, devendo contemplar no mínimo:

4.7.4.1. Número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo global de 320 (trezentos e vinte) horas anuais, sendo no mínimo 20 horas por profissional.

4.7.4.2. A quantidade de horas de treinamento anual deve englobar ao menos 240 (duzentos e quarenta) horas em treinamentos das soluções utilizadas pela Contratada utilizados na solução e cujo suporte esteja incluso no âmbito desta contratação.

4.7.5. Caso algum profissional alocado no contrato obtenha alguma das certificações neste Termo de Referência existentes ou de interesse da UFF - Universidade Federal Fluminense, para fins de apuração, será computado como executado um treinamento oficial do fabricante com número de horas igual ao preparatório da certificação.

4.7.6. As certificações de que trata o item anterior deverão constar no Plano de Capacitação previamente apresentado pela Contratada e aprovado pela Contratante.

4.7.7. A Contratada poderá oferecer estes treinamentos de forma virtual por meio da sua plataforma própria e/ou Contratada ou por meio de cursos contratados sob demanda, ficando obrigada a enviar os certificados e a comprovação do material do curso on-line e ou presencial.

4.7.8. A Contratada deverá oferecer dentro das horas totais, 80 horas de cursos presenciais para a Contratante, limitado a 4 servidores nas suas instalações e/ou nas instalações da Contratante com fornecimento de coffee break, material digital e certificado.

4.7.9. Após aprovação pela Contratante, a Contratada ficará responsável pela execução integral do plano, que deverá ser distribuído ao longo da vigência do contrato e não poderá prejudicar ou impactar o andamento dos serviços contratados.

4.7.10. A Contratada deverá solicitar aprovação da Contratante sempre que houver modificação no plano de treinamento.

4.7.11. A cada 12 (doze) meses, a partir da assinatura do contrato, A UFF avaliará a execução do plano de capacitação e o considerará não executado caso o número de horas previstas, treinamentos ministrados ou as certificações efetivas sejam inferiores a 80% (oitenta por cento) do planejado.

Requisitos Legais

4.8. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis de acordo com as seguintes portarias, decretos e legislações

4.8.1. PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024 E PORTARIA SGD/MGI Nº 6.055, DE 26 DE AGOSTO DE 2025 - CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

4.8.2. LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021 - AUMENTO DA EFICIÊNCIA PÚBLICA

4.8.3. PORTARIA/MGI Nº 6.726, DE 30 DE OUTUBRO DE 2023 – DESBURACRATIZAÇÃO

4.8.4. DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020 - ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL

4.8.5. DECRETO Nº 12.069, DE 21 DE JUNHO DE 2024 - ESTRATÉGIA NACIONAL DE GOVERNO DIGITAL E A REDE NACIONAL DE GOVERNO DIGITAL

4.8.6. DECRETO Nº 10.543, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2020 – USO DE ASSINATURA ELETRÔNICA

4.8.7. LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.8.8. DECRETO Nº 10.046, DE 9 DE OUTUBRO DE 2019 – COMPARTILHAMENTO DE DADOS

4.8.9. PORTARIA SGD/MGI Nº 852, DE 28.03.2023 – PROGRAMA DE PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.8.10. PORTARIA UFF Nº 68.757 DE 18 DE DEZEMBRO DE 2024, QUE INSTITUIU A POLÍTICA DE CONTRATAÇÕES E AQUISIÇÕES DA UFF

4.8.11. DECRETO Nº 11.462, DE 31 DE MARÇO DE 2023 - REGULAMENTA O SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

ADEQUAÇÃO A LEGISLAÇÃO DE AUMENTO DA EFICIÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, ESPECIALMENTE POR MEIO DA DESBUROCRATIZAÇÃO, DA INOVAÇÃO, DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E DA PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO

4.9. A contratação está integralmente em consonância com a Lei 14.129 de 29 de março de 2021 que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão.

4.10. Com base nesta lei a contratação utilizou os principais pilares:

4.10.1. autosserviço: acesso pelo cidadão a serviço público prestado por meio digital, sem necessidade de mediação humana;

4.10.2. base nacional de serviços públicos: base de dados que contém as informações necessárias sobre a oferta de serviços públicos de todos os prestadores desses serviços;

4.10.3. dados abertos: dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na internet e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou tratamento por qualquer pessoa, física ou jurídica;

4.10.4. dado acessível ao público: qualquer dado gerado ou acumulado pelos entes públicos que não esteja sob sigilo ou sob restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);

4.10.5. formato aberto: formato de arquivo não proprietário, cuja especificação esteja documentada

publicamente e seja de livre conhecimento e implementação, livre de patentes ou de qualquer outra restrição legal quanto à sua utilização;

4.10.6. governo como plataforma: infraestrutura tecnológica que facilite o uso de dados de acesso público e promova a interação entre diversos agentes, de forma segura, eficiente e responsável, para estímulo à inovação, à exploração de atividade econômica e à prestação de serviços à população;

4.10.7. laboratório de inovação: espaço aberto à participação e à colaboração da sociedade para o

desenvolvimento de ideias, de ferramentas e de métodos inovadores para a gestão pública, a prestação de serviços públicos e a participação do cidadão para o exercício do controle sobre a administração pública;

4.10.8. plataformas de governo digital: ferramentas digitais e serviços comuns aos órgãos, normalmente ofertados de forma centralizada e compartilhada, necessárias para a oferta digital de serviços e de políticas públicas;

4.10.9. registros de referência: informação íntegra e precisa oriunda de uma ou mais fontes de dados,

centralizadas ou descentralizadas, sobre elementos fundamentais para a prestação de serviços e para a gestão de políticas públicas; e

4.10.10. transparência ativa: disponibilização de dados pela administração pública independentemente de solicitações.

4.11. Outro motivador e pilar desta contratação é a Lei 13.853 de 08 de Julho de 2019 que alterou a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) que determina os processos de proteção de dados pessoais na jornada de transformação digital.

4.12. Relativo à Segurança da Informação, esta contratação endereça a estratégia nacional de segurança cibernética instituída pelo Decreto nº 11.856, de 26 de dezembro de 2023 garantindo seus princípios:

4.12.1. I - a soberania nacional e a priorização dos interesses nacionais;

4.12.2. II - a garantia dos direitos fundamentais, em especial a liberdade de expressão, a proteção de dados pessoais, a proteção da privacidade e o acesso à informação;

4.12.3. III - a prevenção de incidentes e de ataques cibernéticos, em particular aqueles dirigidos a infraestruturas críticas nacionais e a serviços essenciais prestados à sociedade;

4.12.4. IV - a resiliência das organizações públicas e privadas a incidentes e ataques cibernéticos;

4.12.5. V - a educação e o desenvolvimento tecnológico em segurança cibernética;

4.12.6. VI - a cooperação entre órgãos e entidades, públicas e privadas, em matéria de segurança cibernética; e

4.12.7. VII - a cooperação técnica internacional na área de segurança cibernética.

Requisitos de Manutenção

4.13. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções **corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva** pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução **e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades**;

4.13.1. A Contratada deverá manter durante toda a execução dos serviços a capacidade técnica e perfis profissionais necessárias ao bom desempenho das atividades, conforme quantitativos mínimos estabelecidos, sendo de responsabilidade da Contratada, se necessário, a capacitação da equipe técnica para a perfeita execução dos serviços.

Requisitos Temporais

4.14. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de **30** dias corridos para as capitais dos estados e de **30** dias corridos para as demais localidades, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.15. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.16. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

PRAZOS DE ATENDIMENTO

4.17. As métricas previstas para os SLAs foram definidas de forma a servir de insumo para o processo de atendimento da qualidade e aperfeiçoamento do serviço prestado. Estas métricas deverão ser apuradas pela Contratada e reportadas mensalmente à Contratante.

4.18. A Contratada deverá apresentar solução ou indicação da solução para os problemas reportados, sob pena de glosa, de acordo com os níveis de atendimento e prazos a seguir detalhados:

4.18.1. Nível 0 - Atendimento Robotizado (Inteligência Artificial): Este nível oferece suporte automatizado por Inteligência Artificial (IA), disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), incluindo finais de semana e feriados. A solução ou indicação inicial será fornecida imediatamente após o acionamento do chamado.

4.18.2. Nível 1 - Atendimento Humanizado: Este nível de atendimento é realizado por equipe humana e está disponível em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00 (horário de Brasília), exceto feriados. O prazo para solução ou indicação da solução será computado exclusivamente durante esse período.

4.18.3. A contagem do prazo em horas é realizada apenas durante o horário comercial (09:00 às 18:00) de segunda a sexta-feira. Nos finais de semana e feriados, a contagem do prazo é suspensa às 18:00 da véspera do final de semana ou feriado, e retomada às 09:00 do primeiro dia útil subsequente.

4.18.4. Caso a solicitação não seja resolvida nos prazos em horas úteis previstos nos 3 (três) níveis acima, a Contratada deverá informar um prazo adicional para a solução do problema e em comum acordo com a Contratante.

4.18.5. A Contratada deverá fornecer os canais de comunicação necessários para o efetivo contato por parte dos usuários da solução ou pelo gestor responsável da Contratante, conforme a conveniência da Contratante, para realizar a abertura de chamados técnicos.

4.18.6. A Contratada deverá informar, por meio de documento formal, todos os meios de comunicação disponibilizados para os serviços devendo fornecer no mínimo três dos seguintes canais:

4.18.6.1. ESM via web e aplicativo, Central Telefônica (0800 ou 4004) e por meio de mensageria robótica (WhatsApp), entre outros, bem como dados e procedimentos necessários para abertura, acompanhamento e controle dos chamados técnicos.

4.18.7. O atendimento será realizado a partir dos chamados técnicos abertos pela Contratante sem limite de número de chamados dentro do sistema ESM, em língua portuguesa (Brasil).

4.19. Os chamados deverão ser registrados pela Contratada em todos os casos de atendimentos, informando o número do chamado gerado ao solicitante, bem como armazenar para geração de relatórios periódicos, pelo menos, as seguintes informações sobre o chamado:

4.19.1. Número do chamado;

4.19.2. Data e hora de abertura do chamado;

4.19.3. Dados do solicitante (nome, e-mail, telefone);

4.19.4. Tipo do chamado;

4.19.5. Status atual do chamado;

4.19.6. Prioridade e/ou Severidade do chamado;

4.19.7. Descrição da solicitação.

4.20. A Contratada deverá informar o prazo de atendimento do chamado dentro do tempo previsto conforme nível mínimo do serviço estabelecidos.

4.21. A Contratada deverá emitir relatórios estatísticos e gerenciais, ou conceder acesso à Contratante para executar a emissão, com periodicidade mensal ou quando solicitado, que permitam aferir o cumprimento nível mínimo do serviço estabelecido e acompanhar o andamento dos chamados.

4.22. A Contratada deverá prover todos os recursos necessários para manter o armazenamento, disponibilidade, integridade e confiabilidade dos registros de chamados técnicos durante a vigência do contrato e por um período mínimo de cinco anos após seu encerramento.

4.23. A Contratante emitirá uma ordem de serviço - OS para cada solução de serviço contratada. A solução será paga mensalmente após calculada a quantidade de Ponto de Processo e seus respectivos usuários e demais variáveis.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.24. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e

4.25. A prestação de serviço deverá estar totalmente alinhada com as melhores práticas de mercado e com ITIL (Information Technology Infrastructure Library), com as metodologias HDI BRASIL, LEAN e Six Sigma, com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e com a ISO 27002;

4.26. Ter por meio da contratada consultoria para provimento de padronização documental, de políticas e práticas atreladas a proteção de dados;

4.27. Garantir o alinhamento e conformidade com controles de proteção de dados da ISO 27701 (Proteção de Dados) em relação as exigências de proteção de dados ou legais que possam surgir.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.28. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais da UFF e deve estar em conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente, dentre outros, observando-se, inclusive, no que couber, o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, e suas atualizações, elaborado pela Câmara Nacional de Sustentabilidade da Controladoria Geral da União/Advocacia Geral da União.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.29. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.30. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.31. A contratada deverá ter no mínimo 01 (um) profissional com curso superior e certificação profissional na categoria ITIL® Expert Certification - ou experiência comprovada e atestada de no mínimo 05 anos com no mínimo 10 processos ITIL. A atuação técnica deste perfil ficará responsável pela arquitetura e engenharia dos projetos e processos ITIL, validação de todos os processos e projetos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.32. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir: os serviços devem ser compatíveis com as necessidades dos usuários.

Requisitos de Implantação

4.33. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.34. FASE E PLANO DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.34.1. Esta fase se inicia a contar da data de assinatura do contrato e se presta a permitir a Contratada se preparar para a contratação de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços nos termos dispostos, bem como para atender aos requisitos técnicos e/ou determinações legais a que esteja sujeita.

4.34.2. O Planejamento dos serviços técnicos especializados a ser utilizado na transição e implantação dos serviços deverá ser detalhado pela Contratada da seguinte maneira de acordo com os seguintes objetivos:

4.34.2.1. Preparo da Contratada para assunção dos serviços;

4.34.2.2. Reunião de alinhamento de expectativas contratuais com o Gestor, Fiscal e a respectiva equipe de técnicos da Contratante;

4.34.2.3. Vistoria nos ambientes computacionais da Contratante;

4.34.2.4. Apresentação do “Plano de Transição” de serviços para aprovação da implantação dos serviços e sua respectiva infraestrutura.

4.34.2.5. Plano de Transição: deverá registrar e detalhar o método de trabalho adotado no processo de absorção dos serviços e implantação dos novos, tratando, no mínimo, os seguintes tópicos:

4.34.2.5.1. Identificação dos recursos profissionais, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas de acordo com as classificações predeterminadas na tabela da Portaria SGD/MGI Nº 6.055, de 26 de agosto de 2025;

4.34.2.5.2. Soluções tecnológicas de atendimento, integração, automação e de Inteligência Artificial para a perfeita prestação do serviço contínuo, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas;

4.34.2.5.3. Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, os marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

4.34.2.5.4. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da Contratada com a Contratante e com a atual empresa prestadora do serviço;

4.34.2.5.5. Continuidade dos serviços, contemplando gerenciamento de riscos, contingência, execução e acompanhamento dos serviços;

4.34.2.5.6. Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;

4.34.2.5.7. Adequação e disponibilização da infraestrutura necessária à prestação dos serviços.

4.34.2.5.8. Apresentação da Contratada e de suas equipes na TI da Contratante;

4.34.2.5.9. Entrega da documentação exigida para cadastramento dos profissionais nos recursos computacionais da Contratante e providências de acesso físico às instalações da Centralizadora Nacional onde os serviços serão prestados;

4.34.2.5.10. Entrega da documentação exigida para cadastramento dos profissionais nos recursos computacionais da Contratante e providências de acesso físico às instalações da Centralizadora Nacional onde os serviços serão prestados;

4.34.2.5.11. Realização de oficinas para apresentação dos processos a serem executados e uma visão geral da Contratante;

4.34.3. A Contratante analisará no prazo de 5 (cinco) dias corridos o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o fundamentadamente. No caso de não aprovação a Contratada terá de reapresentar o plano, com as devidas correções no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do comunicado formal, para nova análise da Contratante.

4.34.4. Duração da Fase: 90 (noventa) dias a contar da assinatura da primeira ordem de serviço, podendo ser estendida para 30 (trinta) dias, caso a Contratante autorize e justifique a causa e ou fator superveniente, de forma que não tenha prejuízo para a continuidade dos serviços.

4.34.5. Análise e aprovação pela Contratante da qualificação técnica mínima exigida com as especializações previstas nos itens 4.38 e seus subitens deste Termo de Referência, que deverão ser comprovadas em até 30 dias da assinatura do contrato e mensalmente no plano de execução.

4.34.6. A Contratante se reserva o direito de reduzir ou dispensar qualquer fase do “Plano de Transição dos Serviços” caso o provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades de operação tecnológica desenvolvidas na TI da Contratante.

4.35 FASE E PLANO DE EXECUÇÃO

4.35.1. Esta fase se inicia com o encerramento da implantação dos serviços, onde a Contratada já iniciou e assume integralmente os serviços.

4.35.2. A Contratada fica obrigada a realizar:

4.35.2.1. Apresentação do “Plano Mensal de Execução” de serviços para aprovação da implantação dos serviços e sua respectiva infraestrutura.

4.35.2.2. Assunção pela Contratada da responsabilidade pela execução dos serviços em sua totalidade;

4.35.2.3. Ter responsabilidade pela gestão dos eventos, incidentes, serviços e mudanças da Contratante e por descumprimento contratual dos níveis de serviço contratados para que se mantenha a disponibilidade dos serviços;

4.35.3. A Contratada deverá entregar e apresentar o “Plano Mensal de Execução” a Contratante até a data de início efetivo da execução dos serviços, para aprovação, consolidação e integração aos demais serviços de Tecnologia da Informação, devendo contemplar todos os profissionais alocados e respectivos turnos de trabalho, de forma que haja uma concentração maior de profissionais nos horários de maior pico, atingindo os níveis de serviços estabelecidos.

4.35.4. O “Plano Mensal de Execução” dos serviços deverá registrar e detalhar o método de trabalho adotado no processo de execução e implantação dos serviços demandados para o mês, tratando, no mínimo, os seguintes tópicos:

4.35.4.1. Identificação dos recursos profissionais, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas de acordo com as classificações predeterminadas na tabela da Portaria SGD/MGI Nº 6.055, de 26 de agosto de 2025;

4.35.4.2. Identificação dos softwares que a Contratada a seu único e exclusivo critério poderá utilizar dentro do ambiente computacional com o objetivo de realizar automação de processos e melhoria na qualidade da prestação de serviços;

4.35.4.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da execução, as regras propostas de relacionamento da Contratada com a Contratante e fornecedores;

4.35.4.4. Continuidade dos serviços, contemplando gerenciamento de riscos, contingência, execução e acompanhamento dos serviços;

4.35.4.5. Descrição de como se dará a atendimento e melhoria contínua dos processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;

4.35.4.6. Adequação e disponibilização da infraestrutura necessária à prestação dos serviços.

4.35.4.7. A Contratante analisará o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada. No caso de não aprovação, a Contratada terá de reapresentar o plano, com as devidas correções no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do comunicado formal, para nova análise do Contratante.

4.35.4.8. Qualquer alteração no “Plano Mensal de Execução” dos serviços e no quantitativo de profissionais por parte da Contratada deverá ser justificada e comunicada a Contratante com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis para que seja realizada a previsão e adequação da infraestrutura necessária.

4.36. SITE DE CONTINGÊNCIA

4.36.1. Considera-se imprescindível para a adequada execução dos serviços contratados que o fornecedor possua ou venha a instalar escritório contendo estrutura administrativa mínima, na região metropolitana do Rio de Janeiro, para viabilizar a continuidade da prestação de serviços e a contingência da Gestão e Fiscalização por parte da Contratante, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar;

4.36.2. A empresa licitante na etapa de habilitação deverá entregar declaração se comprometendo a ter a infraestrutura, estações de trabalho com equipamentos suficientes o número de jornadas de trabalho simultâneas para a perfeita execução e a infraestrutura de forma a prover acesso remoto com o intuito da Contratante poder operar o ambiente remotamente em caso de impedimento ou casos fortuitos ou força maior.

4.36.3. Além das jornadas de trabalho simultâneas pré-definidos para a gestão e fiscalização da contratação, a Contratada deverá ter disponíveis profissionais suficientes para atendimento de demandas eventuais no prazo e conforme a necessidade da Contratante.

4.36.4. A Contratada deverá disponibilizar o acesso as ferramentas de monitoração de forma a Contratante ter visibilidade em tempo real de todas as ações de monitoração que estão sendo realizadas

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.37. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

4.38 PRODUTOS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

4.38.1. Os serviços executados deverão ter como produto final:

4.38.1.1. Atendimento e Integração dos Canais de Atendimento;

4.38.1.2. Padronização de modelos dos fluxos de dados e processos;

4.38.1.3. Atendimentos e Incidentes registrados, comunicados e finalizados com soluções efetivas;

4.38.1.4. Tomada de Decisões sugeridas por inteligência artificial generativa;

4.38.1.5. Transparência por meio de Dashboards e Inteligência de Dados;

4.38.1.6. Níveis Mínimos de Serviço analisados com projeção de fatores de impacto, com a consequente garantia de níveis de serviço adequados a Contratante;

4.38.1.7. Acessos aos dados dentro de normas e padrões estabelecidos, com garantia de segurança e integridade de todas as informações.

Requisitos de Experiência Profissional

4.39. Os serviços de atendimento, gestão de serviços, suporte e assistência técnica deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.39.1. Qualificação e Responsabilidades dos Profissionais

Os profissionais alocados para as atividades de validação da matriz de projetos, criação e desenho de processos, interação com as áreas de negócios, entrevistas e reuniões, deverão cumprir os seguintes requisitos de qualificação, devendo a licitante comprovar o atendimento a UMA das opções abaixo:

A) Opção 1: Certificação ITIL® Master

- Possuir curso superior completo.
- Possuir a certificação profissional ITIL® Master.
- Nota: Não serão aceitos certificados de cursos preparatórios, ou certificações comerciais que não sejam o título final de "ITIL® Master"

B. Opção 2: Experiência Sênior Comprovada em ITIL

- Possuir curso superior completo.
- Ter experiência comprovada e atestada de, no mínimo, 5 (cinco) anos (Perfil Sênior) em gestão de serviços de TI.
- A experiência deve abranger o domínio de, no mínimo, 10 (dez) processos ITIL distintos.
- Cada profissional enquadrado nesta opção atuará como Líder de Processos e poderá ser responsável por processos simultâneos.

4.40. Alocar ou possuir pelo menos um profissional de nível superior que possua, no mínimo, 5 (cinco) anos de experiência comprovada e uma das seguintes qualificações: Certificação ITIL Master ou equivalente; ou outro conjunto de certificações que comprove o domínio do ciclo de vida de serviços de TI (ex.: ITIL Practitioner, ITIL Manager ou equivalentes), devendo comprovar na assinatura do contrato o vínculo com o profissional.

4.41. Alocar ou possuir, no mínimo, os profissionais com certificação técnica profissional, não sendo aceitos certificados de cursos e certificados preparatórios e/ou certificações comerciais, conforme a seguir:

4.41.1. No mínimo 01 (um) profissional com curso superior e certificação profissional na categoria ITIL® Expert Certification - ou experiência comprovada e atestada de no mínimo 03 anos (Perfil Pleno) com no mínimo 07 processos ITIL. A atuação técnica deste perfil ficará responsável pela arquitetura e engenharia dos projetos e processos ITIL, validação de todos os processos e projetos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios;

4.41.2. No mínimo 01 (um) profissional com curso superior e certificação ITIL Foundation V4 ou superior ou experiência comprovada e atestada de no mínimo 02 anos (Perfil Júnior) com no mínimo 04 processos ITIL. Este profissional sempre que demandado será responsável pela Gestão dos processos, análise, desenho dos processos, geração de relatórios e atendimento das disciplinas;

4.41.3. No mínimo 01 (um) profissional com certificação profissional PMP ou COBIT ou SCRUM com curso superior ou experiência comprovada de 05 anos na gestão de projetos (Perfil Sênior). A atuação técnica deste perfil ficará responsável pelo gerenciamento, cadastramento, qualificação, classificação, acompanhamento dos projetos de TIC e visibilidade junto a ferramenta, validação de todos os processos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios;

4.41.4. No mínimo 01 (um) profissional com certificação profissional de Data Protection Officer em nível Praticitioner ou experiência comprovada e atestada de no mínimo 05 anos na área de proteção de dados e privacidade (Perfil Sênior). A atuação técnica deste perfil ficará responsável pela arquitetura e engenharia dos projetos e processos ITIL, validação de todos os processos e projetos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios;

4.41.5. No mínimo 01 (um) profissional com certificação LEAN FOUNDATION ou SIX SIGMA, curso superior ou experiência comprovada e atestada de no mínimo 03 anos atuando em gestão ou qualidade e ou processos (Perfil Pleno). A atuação técnica deste perfil ficará responsável pela visibilidade dos projetos, qualidade, conhecimento, programas e projetos, validação de todos os processos e projetos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios.

Requisitos de Formação da Equipe

4.42. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.43. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.44. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.45. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento **8 horas por dia e 5 dias por semana** de maneira eletrônica e **8 horas por dia e 5 dias por semana** por via telefônica.

4.46. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.47. MELHORES PRÁTICAS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.47.1. Garantir o pleno funcionamento do ambiente de TIC da Contratante e a atendimento e perpetuação dos serviços negociais é o objetivo principal desta contratação. A Contratante visa identificar, classificar e contratar empresa que trabalhe de forma planejada, sistematizada e controlada que utilize metodologias e automação de processos e rotinas de trabalho aderentes aos modelos e as melhores práticas de mercado.

4.47.2. A certificação das atividades e processos garante à Contratante que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas. A certificação dos processos da Contratada impacta positivamente na modernização de processos de operação e gestão de serviços de atendimento, focando na melhoria contínua de qualidade, desempenho e disponibilidade. Alguns modelos de mercado foram utilizados como referência para as especificações e requisitos desta contratação.

4.47.3. Compreendidas como a oportunidade de modificar a eficiência do ambiente de tecnologia, sob os padrões internacionais de Qualidade (ITIL, COBIT, PMBOK e ISO/IEC 27001/27002), assim como a adequação às referências e métricas de consultorias de pesquisa e aconselhamento em TIC, estas ações devem ser compreendidas como requisitos necessários para satisfazer os principais critérios de qualidade exigidos pela instituição e proporcionar estabilidade e performance no ambiente por meio da implementação de processos de suporte evolutivo.

4.47.4. A Contratada fica obriga a utilizar todas as metodologias necessárias como ITIL, HDI BRASIL, LEAN, SIX SIGMA e outras, para implementação dos serviços utilizando metodologia específica para a operação e o apoio tanto para a gestão subjacente às diferentes linhas de serviço para a gestão integrada;

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.48. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.49. A prestação de serviço deverá estar totalmente alinhada com as melhores práticas de mercado e com ITIL (Information Technology Infrastructure Library), com as metodologias HDI BRASIL, LEAN e Six Sigma, com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e com a ISO 27002.

4.50. É essencial que a Contratada promova o atendimento de processos de melhoria contínua dos serviços, realizando as seguintes atividades, conforme a seguir:

4.50.1. Consultoria para provimento de padronização documental, de políticas e práticas atreladas a proteção de dados;

4.50.2. Casos de uso correlatos para garantir o alinhamento e conformidade com controles de proteção de dados da ISO 27701 (Proteção de Dados) em relação as exigências de proteção de dados ou legais que possam surgir.

Vistoria

4.51. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das **10** horas às **16** horas.

4.52. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.52.1. A visita pode ser agendada pode ser agendada pelo e-mail: contratacoes.sti@id.uff.br.

4.52.2. A visita pode ser substituída por reuniões online para esclarecimentos sobre o local de execução dos serviços.

4.53. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.54. Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação (ANEXO 16 - DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA).

4.55. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o Contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.56. UNIFORME E IDENTIDADE VISUAL

4.56.1. A Contratada deverá manter todos os profissionais envolvidos nesta contratação, independente do serviço ser realizado de forma remota ou presencial, com o uniforme de acordo com a sua identidade visual, sendo requisitos obrigatórios, os seguintes itens:

4.56.1.1 Camisa polo; e

4.56.1.2. Crachá contendo as seguintes informações:

4.56.1.2.1. Foto, Nome Completo, Cargo, Matrícula, Data de Admissão, RG e CPF

Sustentabilidade

4.57. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.57.1. Utilização de equipamentos e softwares que promovam a eficiência energética;

4.57.2. Uso de materiais recicláveis ou reutilizáveis nos serviços;

4.57.3. Garantia de boas condições de trabalho e remuneração justa;

4.57.4. Práticas de gestão que otimizem recursos e evitem desperdícios;

4.57.5. Incentivo à inovação e à melhoria contínua dos processos.

Subcontratação

4.58. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.59. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor **total** da contratação.

4.60. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.60.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.60.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.60.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.60.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.60.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.61. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.62. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

4.63. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.64. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.64.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.65. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.65.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.65.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.65.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.66. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

4.67. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.68. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.69. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.

4.70. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.70.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.70.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.71. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.71.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.71.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.72. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.73. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.74. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.75. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Instalação de escritório

4.76. Considera-se imprescindível para a adequada execução dos serviços contratados que o fornecedor possua ou venha a instalar escritório contendo estrutura administrativa mínima, no município de **Niterói/RJ ou Rio de Janeiro/RJ**, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

4.77. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.77.1. **Número de usuários e/ou unidades:** O volume de usuários a serem atendidos, o número de prédios administrativos e regionais da Contratante, e as áreas de negócio impactadas.

4.77.2. **Volume de atendimentos:** O histórico de chamados e solicitações, o volume de interações na central telefônica (URA) e no assistente virtual (Chatbot), e a previsão de crescimento da demanda.

4.77.3. **Infraestrutura de TI:** O ambiente computacional atual, as plataformas tecnológicas em uso, os sistemas e aplicações que a solução deverá integrar e/ou suportar.

4.77.4. **Níveis de Serviço:** Os Acordos de Nível de Serviço (SLAs) esperados, a priorização de atendimentos e a definição dos horários de suporte (Nível 0 e Nível 1).

4.77.5. **Requisitos de capacitação:** A quantidade de usuários da Contratante que precisarão de treinamento e os temas de capacitação contínua para a equipe da Contratada.

4.77.6. **Conformidade regulatória:** A aderência a normas como LGPD, ISO 27002, ISO 27701 e as metodologias de mercado (ITIL, HDI BRASIL, LEAN, Six Sigma) que a solução deve suportar.

4.78. FASE E PLANO DE ENCERRAMENTO

4.78.1. Fase de Encerramento: O plano de encerramento é fundamentado em uma única fase, a fase de encerramento, que se refere a finalização da prestação dos serviços por parte da Contratada.

4.78.2. A Contratada fica obrigada a realizar:

4.78.2.1. Apresentação do “Plano de Encerramento” da execução dos serviços.

4.78.2.2. Execução da transição dos serviços ao futuro provedor ou a quem a Contratante indicar.

4.78.2.3. Assinar o Termo de Encerramento de Contrato.

4.78.3. A Contratada deverá entregar e apresentar e entregar o “Plano de Encerramento” dos serviços a Contratante no prazo de 60 (sessenta) dias úteis anteriores ao término do contrato, ficando a Contratada obrigada a reapresentá-lo sempre que houver alteração de um item.

4.78.4. O “Plano de Encerramento” deve detalhar o processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

4.78.4.1. Identificação dos recursos profissionais, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas de acordo com as classificações predeterminadas na tabela da Portaria SGD/MGI Nº 6.055, de 26 de agosto de 2025;

4.78.4.2. Soluções tecnológicas de atendimento, integração, automação e de Inteligência Artificial para a perfeita prestação do serviço contínuo, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas;

4.78.4.3. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término;

4.78.4.4. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da Contratada com a Contratante e com a futura prestadora de serviços;

4.78.4.5. Continuidade dos serviços, contemplando gerenciamento de riscos, contingência, execução e acompanhamento dos serviços;

4.78.4.6. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

4.78.5. A Contratante analisará no prazo de 5 (cinco) dias úteis o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o fundamentadamente. No caso de não aprovação a Contratada terá de reapresentar o plano, com as devidas correções no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento do comunicado formal, para nova análise do Contratante.

4.78.6. Duração da Fase: A execução do “Plano de Encerramento” deverá ser iniciada em no máximo 30 (trinta) dias úteis anteriores ao término do contrato.

4.78.7. Em não havendo previsão de prorrogação contratual, a Contratante poderá a seu critério comunicar a Contratada que será iniciado o processo de encerramento do contrato, após o repasse dos conhecimentos específicos relacionados aos serviços objeto do contrato ao futuro provedor ou a quem a Contratante indicar.

4.79. DOCUMENTO DE CONFORMIDADE

O DOCUMENTO DE CONFORMIDADE (ANEXO 13 do Termo de Referência) é item obrigatório para qualificação técnica da empresa, devendo compor e ser entregue junto com a proposta comercial com a declaração que atende 100% de todos os itens previstos no ANEXO 12 - MATRIZ DA VALIDAÇÃO DE MODELOS DE PROCESSOS E DE PLANEJAMENTO e o detalhamento comprobatório que o item é atendido por meio dos links dos fabricantes, documentos oficiais com página e linha e ou declarações oficiais dos fabricantes declarando que atendem cada item e como atendem.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

- 5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- 5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

5.3.4. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

5.3.5. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

5.3.6. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

5.3.7. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

5.3.8. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

5.3.9. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

5.4. Requisitante dos serviços

O Requisitante dos serviços é o servidor da Contratante responsável pela solicitação dos serviços à Contratada, com as seguintes atribuições:

5.4.1. Emitir as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações necessárias à realização do serviço;

5.4.2. Avaliar e aprovar, ou não, a estimativa do custo do serviço apresentada pela Contratada para as Ordens de Serviço demandadas;

5.4.3. Supervisionar a execução e implantação dos produtos e dos resultados gerados para os serviços requeridos;

5.4.4. Proceder à validação dos serviços executados e o encerramento das Ordens de Serviço.

5.5. Fiscal do Contrato

Além das atribuições regulamentares previstas para o exercício da função, o Fiscal do Contrato é o responsável por aferir se a Contratada está executando nas condições e métodos, de acordo com a quantidade e qualidade que foram pré-estabelecidas neste Termo e Referência.

5.6. Líder Técnico

5.6.1. O Líder Técnico será o profissional designado pela Contratada para receber as Ordens de Serviço, estimar o custo para sua realização e assegurar a execução dos serviços requeridos;

5.6.2. Deverão ser alocados Líderes Técnicos em número necessário e suficiente para dar adequada vazão ao atendimento às Ordens de Serviço dentro dos prazos estipulados;

5.6.3. Os Líderes Técnicos podem estar alocados a quaisquer serviços desta contratação e deverão estar disponíveis de forma tempestiva e presencial sem dedicação exclusiva, nos dias úteis, no horário de 9h às 18h, durante toda a execução contratual, bem como estar acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;

5.6.4. Constitui encargo exclusivo da Contratada, suportar todos os ônus para a remuneração destes profissionais. Assim, o Contratante não remunerará em nenhuma hipótese, sob nenhuma justificativa ou fundamento, a Contratada pela atividade de Liderança Técnica.

5.6.5. O Líder técnico será o responsável por:

5.6.5.1. Planejar e acompanhar o trabalho dos profissionais da Contratada envolvidos na execução de cada Ordem de Serviço, sendo o responsável pelo cumprimento integral de todas as atividades nos prazos e qualidade exigidos;

5.6.5.2. Realizar o recebimento das Ordens de Serviço dentro dos prazos estabelecidos em cada Tarefa;

5.6.5.3. Avaliar o prazo requerido e dimensionar a alocação dos profissionais necessários para a execução das Ordens de Serviço;

5.6.5.4. Informar o(s) profissional(is) da Contratada que será(ão) o(s) responsável(is) pelo atendimento da Ordem de Serviço;

5.6.5.5. Negociar alterações nas Ordens de Serviço, quando necessário;

5.6.5.6. Estimar o custo das Ordens de Serviço;

5.6.5.7. Acompanhar a execução de todas as Ordens de Serviço, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço;

5.6.5.8. Informar ao Contratante sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das Ordens de Serviço;

5.6.5.9. Realizar a entrega dos serviços e devolver as Ordens de Serviço ao Contratante;

5.6.5.10. Atuar como representante da Contratada para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço;

5.6.5.11. Assegurar que as determinações do Contratante sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços;

5.6.5.12. Prestar todas as informações ao Contratante sobre as Ordens de Serviço em andamento ou concluídas;

5.6.5.13. Participar periodicamente, a critério da Contratante, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço.

5.7. Administrador do Contratado

5.7.1. Além das atribuições regulamentares previstas para o exercício da função de preposto, o Administrador do Contrato será também, responsável pela Contratada por mensalmente, com base nas informações estratificadas durante a vigência da contratação e enviadas pela Contratante, validar, consolidar e:

5.7.2. Emitir e apresentar o relatório mensal com os indicadores atingidos na prestação dos serviços com o objetivo de validar os indicadores;

5.7.3. Emitir e apresentar o plano de execução mensal com planejamento de correção, no caso de algum indicador não tenha sido atingido;

5.7.4. Emitir e apresentar o planejamento de execução dos projetos especiais.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: *30 dias da emissão da ordem de serviço.*

6.1.2. MODELO DE EXECUÇÃO

6.1.2.1 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.

6.1.2.2. Esse conceito define a Contratante como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a Contratada como responsável pela execução operacional dos serviços especializados e dos recursos humanos, físicos e das soluções a seu cargo, para a perfeita execução do presente contrato.

6.1.2.3. A contratada deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, além respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação.

6.1.2.3.1. Quando do início da execução do Contrato, a Contratada deverá comprovar, dentre os integrantes de suas equipes, o atendimento aos requisitos de formação acadêmica, experiência profissional, certificações e conhecimentos.

6.1.2.4. A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos.

6.1.2.5. A contratada possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que alocue ao menos 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço, respeitando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida na Ordem de Serviço.

6.1.2.6. A fiscalização Técnica do objeto deverá ser realizada pelo fiscal técnico e abranger a verificação da qualidade dos serviços prestados, do atingimento aos objetivos desta contratação, da observância aos prazos máximos definidos e da alocação da quantidade mínima de profissionais para cada perfil com a respectiva qualificação mínima prevista na contratação, documentando-se nos autos conforme modelo de relatório previsto no ANEXO IV da Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024.

6.1.2.7. Os relatórios de acompanhamento de serviços devem ser elaborados periodicamente pela equipe de fiscalização do contrato com vistas a subsidiar o gestor do contrato na apuração do valor mensal da contratação a ser autorizado para fins de pagamento.

6.1.2.8. Esse instrumento de controle deve possuir, no mínimo, a apuração dos indicadores de níveis de serviços, ocorrências e demais informações necessárias à correta identificação do valor mensal a ser pago referente à execução desta contratação.

6.1.2.9. Logo, configuram-se em ferramentas imprescindíveis para fiscalização e gestão do contrato, proporcionando ainda a técnicos e gestores o acesso a informações e estatísticas importantes para tomadas de decisões acerca do desempenho da área de TI como um todo.

6.1.2.10. A produção desse relatório deve se basear em informações extraídas de ferramentas e softwares sob a gestão da Contratante.

6.1.3. MELHORIA CONTÍNUA

A Contratada deverá promover a melhoria contínua dos processos e serviços prestados, visando otimizar a eficiência, a qualidade e a satisfação do usuário. Para tanto, deverá implementar e manter as seguintes ações e mecanismos:

6.1.3.1. Gestão à vista: Utilização de painéis Kanban ou ferramentas similares para visualização e gerenciamento do fluxo de trabalho e das demandas.

6.1.3.2. Atualização de indicadores e dashboards: Monitoramento constante e atualização periódica dos indicadores de desempenho e dos painéis de controle, para acompanhamento gerencial.

6.1.3.3. Suporte metodológico e técnico: Oferecimento de apoio e orientação em relação às metodologias e às melhores práticas adotadas na execução dos serviços.

6.1.3.4. Relatórios e alertas para o gestor: Geração regular de relatórios de desempenho e alertas proativos sobre eventuais desvios ou necessidades de atenção para o gestor do contrato.

6.1.3.5. Matrizes de documentação para gestão do conhecimento: Desenvolvimento e manutenção de bases de conhecimento e matrizes de documentação para registro de processos, procedimentos, soluções e lições aprendidas, fomentando a gestão do conhecimento.

6.1.4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE E COMUNICAÇÃO - RACI

6.1.4.1. A Contratada deverá reunir-se presencialmente por meio de reuniões e entrevistar com o objetivo de aprovar junto ao Contratante em até 30 dias após a assinatura do contrato, sendo 15 dias para definição dos papéis nos processos relacionados a MATRIZ RACI, os sistemas, aplicações, infraestrutura e negócios que precisarão estar contemplados e 15 dias para avaliação do catálogo e de todas as disciplinas ITIL, de acordo com os seguintes atores:

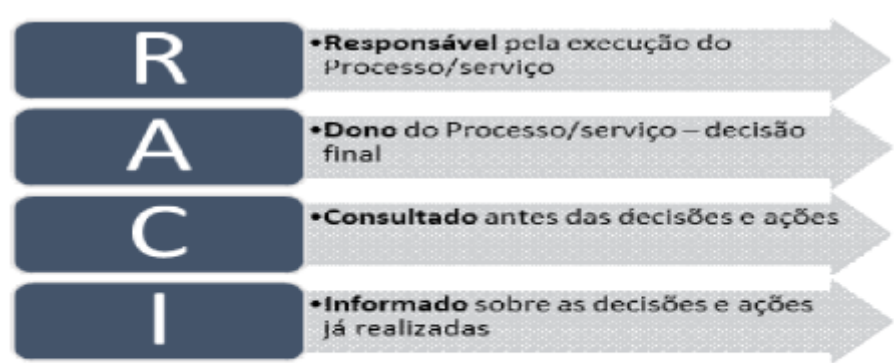


FIGURA 2: Framework da Matriz RACI

- 6.1.4.1.1. Responsável pelo processo ou serviço;
- 6.1.4.1.2. Dono do processo ou serviço;
- 6.1.4.1.3. Consultado antes de ações e ou decisões;
- 6.1.4.1.4. Informado sobre ações e ou decisões;

6.1.4.2. A Contratada deverá reunir-se presencialmente por meio de reuniões e entrevistar com o objetivo de aprovar junto ao Contratante em até 60 dias após a assinatura do contrato, sendo 30 dias para definição dos papéis e processos de escalonamento. A Contratante deverá indicar pelo menos uma pessoa para atuar junto a Contratada, os tempos e os métodos de acionamento, de acordo com o:

- 6.1.4.2.1. Nível Operacional;
- 6.1.4.2.2. Nível Tático;
- 6.1.4.2.3. Nível Estratégico

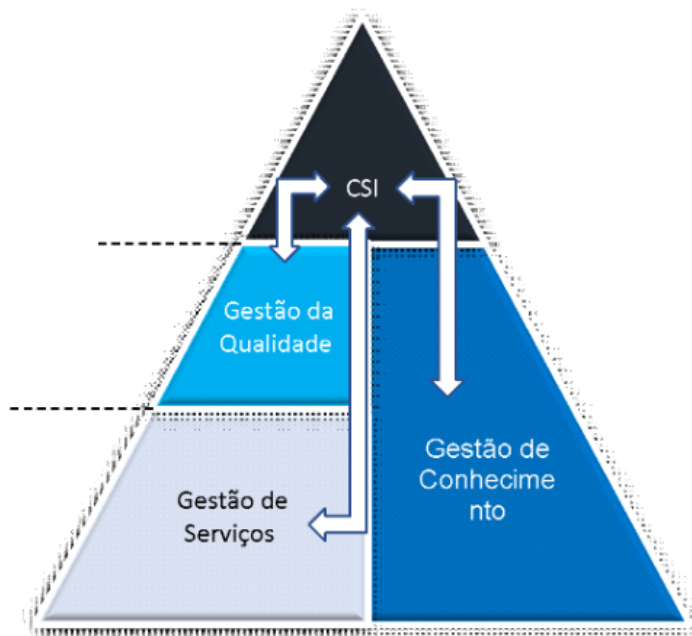


FIGURA 3: Framework do CSI – Continual Service Improvement

6.1.5. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1.5.1. A execução dos serviços será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

6.1.5.2. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados devem ser imediatamente comunicados à Contratante.

6.1.5.3. Os serviços prestados serão avaliados e homologados na reunião de entrega e análise do Relatório Mensal dos Níveis de Serviços, onde serão discutidos os assuntos relevantes à adequada prestação dos serviços, relacionados às melhorias a serem implementadas.

6.1.6. DO DETALHAMENTO E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

A prestação de serviços técnicos especializados de transformação digital tem como foco a experiência total do usuário o atendimento aos usuários corporativos de forma preditiva, preventiva, corretiva por meio do atendimento construtivo e evolutivo, projetos especiais e governança da melhoria continuados:

6.1.6.1. Ativos: qualquer dispositivo físico e lógico;

6.1.6.2. Dados: qualquer informação passível de ser armazenada tratada ou não, estruturada ou não;

6.1.6.3. Processos: qualquer instrução cadenciada ou não com mais de uma tarefa ou atividade;

6.1.6.4. Serviços: conjunto de itens físicos ou lógicos, estruturados ou não, mapeados ou não disponibilizados e consumidos por usuários

6.1.6.5. Usuários: qualquer colaborador interno e ou externo que usufrua os serviços e ou conecte por quaisquer meios na rede da Contratante. No caso da UFF, são os usuários:

6.1.6.5.1. Estudantes, bolsistas e residentes

6.1.6.5.2. Colaboradores e Técnicos Administrativos

6.1.6.5.3. Docentes;

6.1.6.5.4. Cidadão que venha a consumir quaisquer serviços da UFF.

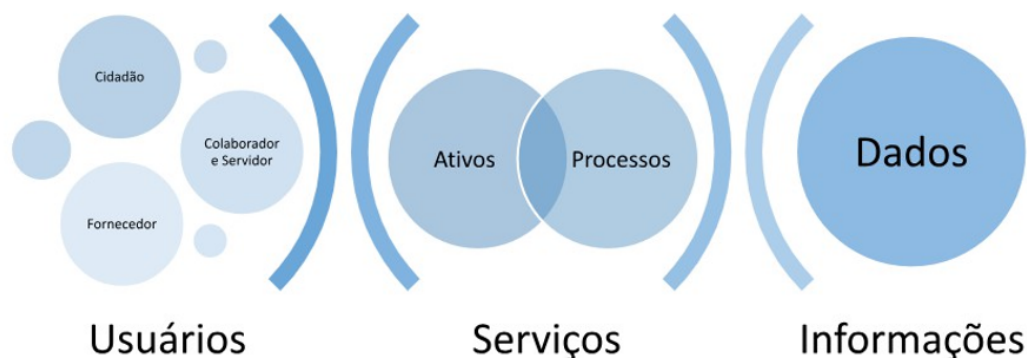


FIGURA 4: Objeto, escopo e pilares para o dimensionamento da contratação

6.1.7. Requisitos Técnicos da Plataforma

A solução tecnológica a ser implementada, baseada em Inteligência Artificial Generativa e com suporte a multicanalidade, deverá possuir as seguintes características e funcionalidades essenciais:

6.1.7.1. Reuso de lógica e dados: Capacidade de reutilizar lógicas de negócio e bases de dados existentes para otimizar o desenvolvimento e a manutenção.

6.1.7.2. Ferramenta web nativa para relatórios e dashboards: Disponibilidade de uma ferramenta integrada e acessível via web para a criação e visualização de relatórios gerenciais e painéis de controle.

6.1.7.3. Criação de relatórios híbridos: Funcionalidade que permita a elaboração de relatórios que combinem diferentes fontes de dados ou formatos, facilitando a análise.

6.1.7.4. Mapeamento de metadados de Banco de Dados (BD): Capacidade de mapear e gerenciar metadados de bancos de dados para garantir a integridade e a organização das informações.

6.1.7.5. SDK para integração: Fornecimento de um Software Development Kit (SDK) que possibilite a integração da plataforma com outros sistemas e aplicações, incluindo a plataforma de chat institucional da UFF.

6.1.7.6. Quadros Kanban para gerenciamento de tarefas: Inclusão de recursos de gestão visual de tarefas, como quadros Kanban, para facilitar o acompanhamento e a organização das atividades.

6.1.8. ITENS DE CONFIGURAÇÃO

6.1.8.1. A Universidade Federal Fluminense para montagem desta nova contratação de serviços de atendimento automatizado e humanizado, baseou a sua contratação nestes 5 grandes pilares e para entender o potencial de volumetria mapeou todos os itens de configuração que podem ser atendidos.

6.1.8.2. Itens de Configuração que neste processo é identificado como qualquer componente físico e ou lógico que necessita ser configurado e ou a própria configuração a ser mantida, com o objetivo de se entregar um serviço de TI e ou de negócios, referindo-se à unidade estrutural fundamental de um sistema de gerenciamento de configuração e ou ao próprio sistema de gerenciamento e ou monitoramento.

6.1.8.3. Nesta contratação os itens de configuração são divididos em 4 tipos, conforme a seguir:

6.1.8.3.1. Itens de Configuração Organizacionais: definem os ativos básicos e primários fundamentais a serem monitorados e ou gerenciados dentro do ambiente corporativo, inclusive os usuários corporativos das reitorias da UFF;

6.1.8.3.1. Itens de Configuração Físicos: Soluções e Hardwares físicos que compõem a infraestrutura corporativa e de datacenter;

6.1.8.3.1. Itens de Configuração Lógicos e Sistema de Gerenciamento: Soluções e Sistemas lógicos de gerenciamento do ambiente corporativos e de negócios e seus ativos:

6.1.8.3.1. Serviços de TI, Corporativos e Negócios Disponibilizados (Aplicativos, Serviços, Servidores, Sistemas, Integrações e Automações): Serviços, Aplicativos, Servidores, Sistemas, Integrações e Automações disponibilizados pela TI aos usuários corporativos da UFF.

6.1.8.4. Cada ativo, usuário, processo, projeto, automação, script, rotina, dashboard, parametrização, customização, trigger, pipe, instrução lógica e ou qualquer ativo organizacional, físico, lógico, ativo de serviço ou criação lógica de uma instrução de trabalho anexa e ou apartada do item de configuração a ser mantida, sustentada, suportada e evoluída, será considerada um item de configuração e deverá ser contabilizada automaticamente para projetos especiais e ser obrigatoriamente acrescida, mantida e ou reduzida no CMDb no serviço rotineiro, independente da natureza da sua criação.

6.1.8.5. Para exemplificar um atendimento pode ser referir a qualquer item físico e ou lógico como um prédio, uma mesa, um armário ou item organizacional, como uma conta de e-mail e ou um acesso ao sistema e ou plataforma, um serviço lógico, como uma máquina virtual, um wifi, um código, uma instrução lógica, uma automação, um processo ou um serviço negocial da UFF, tais como bolsa, estágio, graduação, pós graduação, bandeirão e ou qualquer serviço a ser atendido pelas centrais de atendimento.

6.1.8.6. Para as demandas dos projetos especiais de forma eventual ou sob demanda, será avaliado todo o esforço necessário, quantos usuários, ativos, dados, serviços, informações, sistemas, aplicações e plataformas envolvidas para que os novos catálogos de serviços possam ser hiper automatizados fim a fim, ou automatizados pontualmente e ou industrializados com processos já pré-definidos, aprovados e homologados.

6.1.8.7. A tabela de Ativos organizacionais, físicos, lógicos e serviços atendidos está discriminada no ANEXO 6 – AMBIENTE COMPUTACIONAL E TABELA DE ATIVOS.

6.1.9. DO TIPO DE SERVIÇO – ROTINEIRO E EVENTUAL

6.1.9.1. Serviço Rotineiro: prestação de serviço com remuneração contínua mensal por meio de aferição dos níveis mínimos de serviços com remuneração fixa mensal. O serviço executado de forma rotineira deverá ser prestado mensalmente de forma contínua e ininterrupta ao longo da vigência da contratação e remunerado de forma variada de acordo com o consumo de unidades, de acordo com o tipo de atividade:

6.1.9.1.1. Atendimento Preditivo;

6.1.9.1.2. Atendimento Preventivo;

6.1.9.1.3. Atendimento Corretivo.

6.1.9.2. Serviço Eventual: prestação de serviço sob demanda com remuneração eventual para atividades e consultoria de altíssima complexidade e projetos especiais: O serviço eventual sob demanda deverá ser executado sempre que demandado eventualmente e remunerado de acordo com o consumo de Horas de Serviços Técnicos demandas e aprovadas de acordo com o tipo de evolução da jornada de experiência do usuário:

6.1.9.2.1. Melhoria Contínua dos Serviços e Processos;

6.1.9.2.2. Projetos Especiais;

6.1.10. DOS TIPOS DE ATENDIMENTO E MANUTENÇÃO

6.1.10.1. As atividades a serem realizadas Serviço Rotineiro com remuneração contínua mensal por meio de aferição das métricas e dos NMS):

6.1.10.1.1. Serviços de Atendimento Preditivo:

Caracterizados nesta contratação como aqueles que implicam no atendimento ao usuário sem interação humana com capacidade de antecipar e realizar previsões baseadas em estudos comportamentais do ambiente, das soluções, sistemas, usuários e negócios por meio de industrialização de automação robótica e de forma contínua, incluindo a análise de performances, dentre outras ações pertinentes de forma industrializada e automatizada com inteligência artificial cognitiva: monitoramento de performance aplicações, de bancos de dados, processamento de servidores e sistemas operacionais, virtualização, armazenamento e backup e a disponibilidade do ambiente e principalmente da disponibilidade da infraestrutura de rede e segurança, conforme catálogo de serviços a ser construído e ser demandado, de acordo com as seguintes tarefas:

6.1.10.1.1.1. Ao atendimento automatizado de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas no ambiente de TIC da Contratante e seus usuários;

6.1.10.1.1.2. A otimização contínua de métodos e processos operacionais de forma industrializada e automatizada diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;

6.1.10.1.1.3. A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;

6.1.10.1.1.4. Atendimento básico e essencial aos usuários e execução de atividades industrializadas com execução de POP (Procedimento Operacional Padrão) para desbloqueio de usuários, ativação de usuários, reset e troca de senhas de acesso, liberação de acesso a Contratante postal, e suporte a dispositivos e ao ambiente.

6.1.10.1.2. Serviço de Atendimento Preventivo: Caracterizados nesta contratação como aqueles que implicam e são orientados no atendimento especializado e prévio de forma a garantir a disponibilidade dos serviços aos usuários, sua documentação de forma a ter um processo padronizado e consistente, o CMDB, catálogo de serviços e a base de conhecimento atualizada, podendo ser realizada com ou sem interação humana de forma rotineira e contínua, incluindo as seguintes tarefas:

6.1.10.1.2.1. Atendimento ao usuário, monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, operação e monitoramento do atendimento ao usuário e sempre que necessário e possível dos ativos, dados e serviços com análise de performance e satisfação do atendimento, dentre outras ações pertinentes a melhoria dos processos e serviços da UFF;

6.1.10.1.2.2. A otimização contínua de métodos e processos operacionais diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;

6.1.10.1.2.3. A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;

6.1.10.1.2.4. Atendimento básico e essencial aos usuários e execução de atividades industrializadas com execução de POP (Procedimento Operacional Padrão) para desbloqueio de usuários, ativação de usuários, reset e troca de senhas de acesso, liberação de acesso a Contratante postal, e suporte a dispositivos e ao ambiente.

6.1.10.1.3. Serviço de Atendimento Corretivo: Caracterizados como aqueles orientados para o suporte operacional e especializado ao ambiente e seus usuários, devendo ser realizado de forma rotineira e contínua, incluindo as seguintes tarefas:

6.1.10.1.3.1. atendimento ao usuário, acompanhamento e monitoramentos dos chamados de negócios e de tecnologia, conforme catálogo de serviços;

6.1.10.1.3.2. Ao atendimento de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da Contratante e seus usuários;

6.1.10.1.3.3. A incorporação dos novos requisitos quando estes forem consequentes às atividades relacionadas.

6.1.10.2. De forma a ilustrar as atividades de atendimento preventivo, a UFF considera a lista básica não exaustiva de forma a clarificar a atuação nesta camada de atuação, de acordo com as atividades a seguir:

6.1.10.2.1. Resolução de incidentes e problemas relacionados ao atendimento ao usuário, realizando todas as ações necessárias ao restabelecimento do funcionamento normal dos serviços/equipamentos corporativos;

6.1.10.2.2. Resolução de incidentes e problemas a problemas relacionados exclusivamente aos usuários, não tendo qualquer relação com incidentes, problemas e crises do ambiente computacional e de tecnologias;

6.1.10.2.3. Prestar atendimento e suporte às demais equipes;

6.1.10.2.4. Prestar suporte aos usuários e ativos nas unidades administrativas, no caso de integração e conectividade dos ativos contratados;

6.1.10.2.5. Prestar suporte ao usuário quanto à configuração, atualização, manutenções periódicas e corretivas de equipamentos e serviços de rede e segurança;

6.1.10.3. Governança e Melhoria Contínua dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação:

Caracterizados por serviços de governança e melhoria contínua dos serviços, envolvendo:

6.1.10.3.1. Banco de Conhecimento;

6.1.10.3.2. Processos, Rotinas e Instruções de Trabalho;

6.1.10.3.3. Qualidade e Satisfação do Usuário;

6.1.10.3.4. Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards).

6.1.10.4. Projetos Especiais (atendimento com processo evolutivo e ou construtivo): Os Projetos Especiais serão definidos de acordo com as necessidades da Contratante, sendo solicitados e acompanhados através de Termo de Abertura de Projeto, contendo ideia geral do projeto, as áreas que serão impactadas e um cronograma macro com Plano Geral do Projeto com detalhamento em todos os seus aspectos: cronograma, custo, atividades, responsáveis e escopo.

6.1.10.5. Os Projetos sob demanda englobam as atividades de evolução da infraestrutura, para atendimento de ajustes, melhorias ou necessidades específicas no ambiente de infraestrutura da Contratante. As demandas serão feitas através de solicitações específicas formalizadas pela Contratante.

6.1.10.6. Os projetos são definidos pela gestão do Setor de TIC da Contratante e em consonância com o PDTIC – Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

6.1.10.7. A Contratada também poderá propor melhorias evolutivas para o ambiente.

6.1.10.8. Para se caracterizar um projeto, as atividades envolvidas devem possuir alto nível de complexidade necessitando da atuação diferente da atuação nas manutenções preditivas, preventivas e corretivas, devendo as atividades focadas na evolução dos novos serviços, processos, projetos por meio de automação, parametrização, customização e proteção contínua dos dados.

6.1.10.9. As atividades como Serviço de Atendimento Evolutivo de forma eventual sob demanda; de melhorias dos processos e serviços que não sejam caracterizadas pela Contratante como projeto especial, serão enquadradas e reclassificadas.

6.1.10.10. Para garantir a previsibilidade, a Contratante deverá encaminhar mensalmente todas as suas demandas e a Contratada deverá apresentar o planejamento por meio do Plano de Execução Mensal com relação de profissionais envolvidos, de soluções e ferramentas com as suas especialidades e de atuação para todas as atividades do projeto e os possíveis requisitos técnicos, características e ou certificações que comprovem sua capacidade em cumprir as atividades previstas.

6.1.10.11. Para mensurar os projetos será utilizada a unidade de referência definida como HST (Hora de Serviço Técnico), mediante o número de atividade e de ativos envolvidos, desde planejamento, treinamento, criação,

configuração, parametrização, customização, automatização e ou automação, integração, operacionalização, até a entrega definitiva. Estas unidades serão consumidas do número previsto globalmente de HST para esta contratação.

6.1.11. DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

A Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação em lote único, do tipo menor preço global, de Central de Atendimento Humanizada e Artificial com a Experiência Total do Usuário (N0 e N1), envolvendo os processos, com e sem intervenção humana de forma robótica e industrializada com atendimento preditivo, preventivo e corretivo, com o objetivo de realizar o atendimento ao usuário com inteligência artificial e multicanalidade da UFF - Universidade Federal Fluminense e respectivamente de todas as suas rotinas e processos, políticas e negócios de forma rotineira, contínua e mensal e horas de serviços técnicos especializados especiais de Aceleração Digital sob demanda de forma eventual pelo período de 12 (doze) meses, observando as melhores práticas preconizadas pelas principais metodologias de mercado, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos, envolvendo as seguintes atividades:

- 6.1.11.1. Atendimento humanizado e orgânico do usuário e cidadão;
- 6.1.11.2. Multiexperiência e atendimento robótico e automatizado por meio de URA e Chatbot por meio de mensageria a todos os usuários;
- 6.1.11.3. Atendimento Construtivo e Evolutivo de processos, serviços e negócios;

6.1.12. JORNADA MÍNIMA DE TRABALHO SIMULTÂNEA

6.1.12.1. Disposições Gerais

6.1.12.1.1. A Jornada Mínima de Trabalho (JMT) ou Jornadas Mínimas de Trabalho Simultâneas (JMTS) nesta contratação é compreendida como a alocação mínima, considerando de forma primária a cobertura e a carga horária do serviço contratado, a capacidade de atendimento de requisições simultâneas, a localização e distâncias geográficas, volumetrias, SLA e NMS, as especialidades técnicas e qualificações e as exigências trabalhistas e sindicais em conjunto com a estratégia da licitante no uso e investimento de metodologias, soluções tecnológicas e industrialização de processos de otimização no atendimento do

serviço considerando a desassistência humana com processos industrialização robótica e inteligência artificial generativa prevista e pré-determinada nesta contratação, e o número de profissionais alocados que será dimensionado exclusivamente pela Contratada.

6.1.12.1.2. No caso específico desta contratação foram previstas as seguintes jornadas mínimas de trabalho simultâneas:

6.1.12.1.2.1. 22 JMTS (Jornadas Mínimas de Trabalho Simultâneas) a serem distribuídas da seguinte forma:

Centro de Atendimento Unificado da UFF	
Célula	Segunda-Feira

Institucional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
N0 - Auto	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1
N0/N1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	1	1	1	1	1	1
GSTI	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
TOTAL	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	3	3	3	3	3	3
Terça-Feira																								
Célula																								
Institucional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
N0	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1
N0/N1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	1	1	1	1	1	1
GSTI	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
TOTAL	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	3	3	3	3	3	3
Quarta-Feira																								
Célula																								
Institucional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
N0	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1
N0/N1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	1	1	1	1	1	1
GSTI	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
TOTAL	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	3	3	3	3	3	3
Quinta-Feira																								
Célula																								
Institucional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
N0	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1
N0/N1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	1	1	1	1	1	1
GSTI	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
TOTAL	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	3	3	3	3	3	3
Sexta-Feira																								
Célula																								
Institucional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
N0	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1
N0/N1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	1	1	1	1	1	1
GSTI	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
TOTAL	3	3	3	3	3	3	3	3	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	3	3	3	3	3	3
Sábado																								
Célula																								
Institucional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
N0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
N0/N1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GSTI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Domingo e Feriado																								
Célula																								
Institucional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
N0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
N0/N1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GSTI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Tabela 1: JMTS do Centro de Atendimento Unificado da UFF

6.1.12.2. Dimensionamento por parte da Contratada e exemplificação:

6.1.12.2.1. Exemplo 1: 4 jornadas mínima de trabalho simultâneas presenciais para monitoramento de ambiente 24x7x365: a empresa poderá considerar 24 profissionais com jornada de trabalho de 8 horas para formação apresentada ou um número menor ou a desassistência humana com processos industrialização robótica e inteligência artificial generativa, desde que comprovado por meio do plano de execução da contratação aceito e aprovado pela Contratante;

6.1.12.2.2. Exemplo 2: 6 jornadas mínimas de trabalho simultâneas presencial para suporte ao usuário das 09:00 às 18:00: a empresa poderá considerar 6 profissionais com jornada de trabalho de 8 horas para cumprimento apresentado ou um número menor ou a desassistência humana com processos industrialização robótica e inteligência artificial generativa, desde que comprovado por meio do plano de execução da contratação aceito e aprovado pela Contratante;

6.1.12.2.3. Exemplo 3: 6 jornadas mínimas de trabalho simultâneas de forma remota para atendimento telefônico de service desk de 09:00 às 18:00: a empresa poderá considerar 12 profissionais com jornada de trabalho de 6 horas para cumprimento apresentado ou um número menor ou a desassistência humana com processos industrialização robótica e inteligência artificial generativa, desde que comprovado por meio do plano de execução da contratação aceito e aprovado pela Contratante;

6.1.13. DIMENSIONAMENTO DE PROFISSIONAIS

6.1.13.1. Para o perfeito e o correto dimensionamento a licitante deverá considerar todos os aspectos previstos no Edital, neste Termo de Referência e seus ANEXOS, conforme a seguir:

- 6.1.13.1.1. número de itens de configuração especificados a serem atendidos e suas plataformas, distribuídos da seguinte forma:
 - 6.1.13.1.1.1. ativos organizacionais;
 - 6.1.13.1.1.2. ativos físicos;
 - 6.1.13.1.1.3. ativos lógicos e sistemas de monitoramento e de gerenciamento;
 - 6.1.13.1.1.4. ativos de serviços institucionais e negociais;
- 6.1.13.1.2. as volumetrias (históricas, sazonais, picos);
- 6.1.13.1.3. número de usuários atendidos e de acesso as plataformas;
- 6.1.13.1.4. número de unidades administrativas e pontos de atendimento;
- 6.1.13.1.5. as distâncias geográficas percorridas em caso de atendimento humano e os deslocamentos entre as unidades;
- 6.1.13.1.6. a cobertura e a carga horária dos serviços contratados;
- 6.1.13.1.7. a localização da prestação de serviço;
- 6.1.13.1.8. metodologias ágeis de entrega, de qualidade e de curadoria;
- 6.1.13.1.9. tecnologias embarcadas de automação e inteligência artificial cognitiva;
- 6.1.13.1.10. investimento em tecnologias, recursos físicos e lógicos e materiais e acessórios necessários na prestação de serviços;
- 6.1.13.1.11. ferramentas e soluções tecnológicas de gestão corporativa do ambiente, de controle de ciclo de vida dos processos, de atendimento e hiperautomação envolvidas na prestação de serviço;
- 6.1.13.1.12. fornecimento de plataforma de Integração de multicanais aos canais já existentes com os novos canais contratados;
- 6.1.13.1.13. fornecimento de equipamentos (desktops, notebooks, tablets, e respectivos acessórios, tais como fone de ouvido e headset, travas de segurança, fontes de energia, monitores, televisões, cabos e conectores);
- 6.1.13.1.14. serviços disponibilizados e respectiva complexidade de manutenção;
- 6.1.13.1.15. gerenciamento da contratação por meio de Preposto Contratual, Líderes e Supervisores Técnicos de forma a garantir a atendimento da contratação de forma evolutiva;
- 6.1.13.1.16. capacidade e Produtividade na Implementação do contrato, no atendimento e encerramento com garantia de atendimento dos serviços, documentação e atendimento as necessidades e obrigações legais;
- 6.1.13.1.17. transmissão de conhecimento e gerenciamento da mudança da cultura organizacional por meio de cartilhas, vídeos, webinars, lives, treinamentos, disseminação da informação, reuniões de alinhamento e palestras;
- 6.1.13.1.18. números de profissionais a serem alocados, independente de atuação remota e ou presencial;
- 6.1.13.1.19. a jornada de trabalho do profissional;
- 6.1.13.1.20. plataformas e torres tecnológicas a serem atendidas;
- 6.1.13.1.21. Conhecimento técnico e especializações necessárias, nível, quantidade de certificações a serem mantidas pela empresa e funcionários;

6.1.13.1.22. as condições de conectividade em caso de atendimento remoto e ou robótico;

6.1.13.1.23. disponibilidade de profissionais para a prestação do serviço especialidades técnicas e qualificação dos colaboradores envolvidos e ou da Contratada;

6.1.13.1.24. SLA dos serviços e do ambiente; 6.1.13.1.25. NMS – Níveis Mínimos de Serviços;

6.1.13.1.26. exigências e obrigações contratuais, especialidades e especificidades de cada serviço;

6.1.13.1.27. as exigências trabalhistas e sindicais, nos casos de prever profissionais, somente nos casos em que houver intervenção humana por meio de atuação remota e ou presencial;

6.1.13.2. A Contratante não irá remunerar adicionalmente quando do aumento do ambiente computacional e da volumetria e nos casos de sazonalidade chegarem até 25% do pico máximo da volumetria mensal atual. No caso de ultrapassar 25% de aumento, a Contratante em conjunto com a Contratada deverá reformular o plano de atendimento e flexibilizar os indicadores de SLA e NMS.

6.1.13.2.1 Nestes casos de aumento ou supressão dos serviços, a Contratante poderá aditar o contrato até o limite legal.

6.1.13.3. A Contratada é responsável integralmente pelo resultado dos NMS e sempre que por conta de não atingimento precisar comprovar a responsabilidade da Contratante e ou de terceiros pela indisponibilidade parcial ou total, deverá gerar e anexar todas as evidências e comunicar a Contratante e repassar todas as informações para que seja considerado nos cálculos de disponibilidade e de faturamento.

6.1.13.4. A Contratada é responsável integralmente pelo dimensionamento das equipes e do planejamento estratégico junto a Contratante e sempre necessitar realizar a desassistência humana em detrimento da hiperautomação com processos robóticos e inteligência artificial generativa, o planejamento e o desenho do modelo, da arquitetura e de como será a estratégia tática e operacional e o atendimento fim a fim ao usuário, deverá estar nos planejamentos de implantação, transição e execução que deverão ser aceitos e aprovados pela Contratante.

6.1.13.3.5. A Contratante especifica o número mínimo de jornadas de trabalho simultâneas para o início e assumpção dos serviços contratados.

6.1.13.3.6. Para o dimensionamento da equipe a Contratante fez uma estimativa com o número de profissionais, por perfis profissionais, necessários ao desempenho dos serviços rotineiros conforme uma lista básica abaixo, não exaustiva, baseada na Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025 de 26 de agosto de 2025:

Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	QTD	TIPO	FATOR K	Valor Salarial (R\$)
ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior	6	N0	2,10	R\$ 5.536,11
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	2	N0	2,01	R\$ 8.755,20
ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	2	N0	1,98	R\$ 11.283,00
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	6	N1	2,65	R\$ 1.800,00
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	2	N1	2,46	R\$ 2.326,82
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2	N1	2,28	R\$ 3.216,87
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	2	GSTI	1,98	R\$ 10.365,31
	Soluções de atendimento ESM + BPMS + Low Code + Automação + Integração + IA				
	fornecimento de plataforma de Integração de multicanais + Chatbot				
	fornecimento de infraestrutura física e lógica, link dedicado e conectividade				
	Fornecimento de transportes e deslocamentos + logística				
	equipamentos (desktops, notebooks, tablets, e respectivos acessórios, tais como fone de ouvido e headset, travas de segurança, fontes de energia, monitores, televisões, cabos e conectores				
	Valor com a Quantidade profissionais	22			
	Valor x Vigência Contratual - 12 Meses	12			

Tabela 2: Previsão de profissionais, perfis, quantidades, salários e custos adicionais com soluções, infraestrutura, transporte e deslocamentos e equipamentos para determinação da orçamentação máxima

6.1.13.3.6.1. O dimensionamento é responsabilidade única e exclusiva da Contratada que deverá informar e detalhar na sua Proposta Comercial no Planejamento de Implantação, Transição e Execução o número de profissionais, salários e ferramentas de forma a garantir a perfeita execução do contrato e aprovação por parte da Contratante, de forma a garantir a exequibilidade da contratação - vide ANEXO 2 - PROPOSTA DE PREÇOS e ANEXO 3 - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS.

6.1.14. VOLUMETRIA

6.1.14.1. A Volumetria é compreendida com o número de chamados que será previsto e atendidos pela Contratada nesta contratação. A mensuração atual e global nesta contratação será mensal de forma a ser aferida e quantificável ao longo do contrato.

6.1.14.2. Com isso atualmente a volumetria iniciará com a média mensal atual e poderá chegar a um pico máximo previsto nesta contratação. A Contratada se obriga a prever recursos para o atendimento em toda a vigência da contratação e garantir que o crescimento vegetativo seja atendido de forma natural, gradual e cumprindo todos as métricas e níveis mínimos de serviços, de acordo com a escala de volumetria de cada central de atendimento, a seguir:

Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Mês 13	Mês 14	Mês 15	Mês 16	Mês 17	Mês 18	Mês 19	Mês 20	Mês 21	Mês 22	Mês 23	Mês 24
3500	3500	3500	5000	5000	5000	7000	7000	7000	10500	10500	10500	16000	16000	16000	20500	20500	20500	27500	27500	27500	30000	30000	30000
UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1
UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2
			UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3
			UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4
						UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5
						UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6
									UFF7	UFF7	UFF7	UFF7	UFF7	UFF7	UFF7	UFF7	UFF7	UFF7	UFF7	UFF7	UFF7	UFF7	UFF7
									UFF8	UFF8	UFF8	UFF8	UFF8	UFF8	UFF8	UFF8	UFF8	UFF8	UFF8	UFF8	UFF8	UFF8	UFF8
												UFF9	UFF9	UFF9	UFF9	UFF9	UFF9	UFF9	UFF9	UFF9	UFF9	UFF9	UFF9
												UFF10	UFF10	UFF10	UFF10	UFF10	UFF10	UFF10	UFF10	UFF10	UFF10	UFF10	UFF10
														UFF11	UFF11	UFF11	UFF11	UFF11	UFF11	UFF11	UFF11	UFF11	UFF11
														UFF12	UFF12	UFF12	UFF12	UFF12	UFF12	UFF12	UFF12	UFF12	UFF12
																	UFF13	UFF13	UFF13	UFF13	UFF13	UFF13	UFF13
																	UFF14	UFF14	UFF14	UFF14	UFF14	UFF14	UFF14
																	UFF15	UFF15	UFF15	UFF15	UFF15	UFF15	UFF15
																	UFF16	UFF16	UFF16	UFF16	UFF16	UFF16	UFF16

Tabela 3: Previsão do crescimento vegetativo da volumetria de chamados da UFF

6.1.14.2.1. Central de Atendimento da PROAD – 300 chamados previstos

6.1.14.2.2. Central de Atendimento da PROPLAN – 300 chamados previstos

6.1.14.2.3. Central de Atendimento da SAEP - 600 chamados previstos

6.1.14.2.4. Central de Atendimento da SOMA – 2000 chamados previstos

6.1.14.2.5. Central de Atendimento da STI – 2000 chamados previstos

6.1.14.2.6. Central de Atendimento da CEART– 400 chamados previstos

6.1.14.2.7. Central de Atendimento da EDUFF– 400 chamados previstos

6.1.14.2.8. Central de Atendimento da PROAES– 500 chamados previstos

6.1.14.2.9. Central de Atendimento da PROEX– 700 chamados previstos

6.1.14.2.10. Central de Atendimento da PROGEPE– 700 chamados previstos

6.1.14.2.11. Central de Atendimento da PROGRAD– 700 chamados previstos

6.1.14.2.12. Central de Atendimento da PROPPI – 700 chamados previstos

6.1.14.2.13. Central de Atendimento da REITORIA – 200 chamados previstos

6.1.14.2.14. Central de Atendimento da SCS – 1000 chamados previstos

6.1.14.2.15. Central de Atendimento da SDC– 1000 chamados previstos

6.1.14.2.16. Central de Atendimento da SRI– 500 chamados previstos

6.1.14.3. Os valores mencionados acima são previsões estimativas para 12 meses de acordo com os serviços de cada área e que necessitarão serem absorvidos, incorporados e implantados em cada central de atendimento.

6.1.14.4. Por ser uma estimativa e não ter como precisar exatamente o número de chamados a serem atendidos essa contratação será realizada via Sistema de Registro de Preços.

6.1.15. SAZONALIDADE

A UFF – Universidade Federal Fluminense tem um calendário volátil, intenso e complexo e isso afetará a volumetria de atendimentos junto a Contratada por conta da sazonalidade. Com isso a Contratante fica obrigada a encaminhar para a Contratada os calendários oficiais no início de cada ano, e sempre que houver alterações, com indicação do

potencial aumento no volume de chamados. Para efeito de precificação e maiores informações a licitante poderá consultar previamente o calendário no site da UFF: <https://www.uff.br/sobre/calendarios/?q=calendarios>

6.1.16. DO MODELO DE MEDIÇÃO ADOTADO – ROTINEIRA E EVENTUAL

6.1.16.1. O modelo de medição adotado no contrato será um modelo híbrido, por meio de aferição do serviço rotineiro por disponibilidade e produtividade do serviço envolvendo o atendimento e suporte as áreas de negócios e tecnologia, alocação de profissionais com atuação presencial e ou remota, metodologias e soluções de atendimento e de hiperautomação que permita ao atendimento artificial, a robotização, a exploração cognitiva e a utilização de inteligência artificial, condicionado ao alcance de metas de desempenho somado com as horas de serviço técnico especializado, condicionado ao alcance de metas de desempenho conforme “Acordo de Nível de Serviço” e prestação de serviços de execução dos projetos sob demanda. Para as ordens de serviços eventuais, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na precificação dos serviços e no consumo de horas para atendimento às demandas.

6.1.16.2. O presente processo de contratação prevê conceitualmente dois tipos de remuneração de serviços:

6.1.16.2.1. **Remuneração mensal:** prestação de serviços especializada de forma rotineira contínua,

onde a Contratante pagará mensalmente o valor da prestação de serviços referente a central de serviços da UFF contemplando o atendimento preditivo, preventivo e corretivo por preço fixo mensal em cada mês com garantia de consumo. Tais serviços serão aferidos com base em atividades rotineiras da Contratante.

6.1.16.2.2. **Remuneração eventual:** prestação de serviços altamente especializados de forma eventual sob demanda de acordo com as ordens de serviços solicitadas e o respectivo consumo das HST's na prestação de serviços mensais na esteira de projetos especiais e inovação que serão aferidas dentro do mês de contratação sem garantia de consumo para a atendimento evolutivo, construtivo e projetos especiais.

6.1.16.3. O modelo de contratação e de consumo é “pay per use”, ou seja, somente haverá remuneração do serviço quando houver a demanda em conjunto com o resultado entregue e fornecido, evitando desembolso antecipado somente pela disponibilidade e ou esforço durante a contratação. Este modelo busca a efetividade, a eficácia e eficiência da contratação, o desempenho, escalabilidade, automatização de processos de forma a garantir a melhoria contínua dos resultados e da contratação.

6.1.16.4. Dessa forma, a UFF pagará pela assinatura do serviço oferecido mensalmente de acordo preço fixo mensal mais as horas de serviços técnicos consumidas e terá com a condição de realizar demandas inovadoras em cima do barramento, dispensando a aquisição de novos produtos e licenças.

6.1.17. DO TIPO DE SERVIÇO

6.1.17.1. Serviço Rotineiro com remuneração contínua mensal: O serviço executado de forma rotineira deverá ser prestado mensalmente de forma contínua e ininterrupta ao longo da vigência da contratação, de acordo com as características:

6.1.17.2. Serviços de Atendimento Preditivo:

6.1.17.2.1. Caracterizados nesta contratação como aqueles que implicam no atendimento do usuário sem interação humana com capacidade de antecipar e realizar previsões baseadas em estudos comportamentais do ambiente, das soluções, sistemas, usuários e negócios por meio de industrialização de automação robótica e de forma contínua;

6.1.17.2.2. Ao atendimento automatizado de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas no ambiente de TIC da Contratante e seus usuários;

6.1.17.2.3. A otimização contínua de métodos e processos operacionais de forma industrializada e automatizada diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;

6.1.17.2.4. A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;

6.1.17.2.5. Atendimento básico e essencial aos usuários e execução de atividades industrializadas com execução de POP (Procedimento Operacional Padrão) para desbloqueio de usuários, ativação de usuários, reset e troca de senhas de acesso, liberação de acesso a Contratante postal, e suporte a dispositivos e ao ambiente.

6.1.17.3. Serviço de Atendimento Preventivo:

6.1.17.3.1. Caracterizados nesta contratação como aqueles que implicam e são orientados ao atendimento, sua documentação de forma a ter um processo padronizado e consistente, e a base de conhecimento atualizada, podendo ser realizada com ou sem interação humana de forma rotineira e contínua;

6.1.17.3.2. Inclui tarefas como atendimento, operação e monitoramento do ambiente de atendimento do usuário e de todo o processo jornada de experiência de atendimento da UFF;

6.1.17.3.3. Ao atendimento de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da Contratante e seus usuários;

6.1.17.3.4. A otimização contínua de métodos e processos operacionais diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;

6.1.17.3.5. A disponibilidade, escalabilidade e performance dos serviços do ambiente de TI;

6.1.17.3.6. A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;

6.1.17.3.7. Atendimento básico e essencial aos usuários e execução de atividades industrializadas com execução de POP (Procedimento Operacional Padrão) para desbloqueio de usuários, ativação de usuários, reset e troca de senhas de acesso, liberação de acesso a Contratante postal, e suporte a dispositivos e ao ambiente.

6.1.17.4. Serviço de Atendimento Corretivo:

6.1.17.4.1. Caracterizados como aqueles orientados para o suporte operacional e especializado ao ambiente e seus usuários, devendo ser realizado de forma rotineira e contínua;

6.1.17.4.2. Inclui tarefas como suporte ao usuário e aos serviços das áreas da UFF, conforme catálogo de serviços;

6.1.17.4.3. Ao atendimento de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da Contratante e seus usuários;

6.1.17.4.4. A incorporação dos novos requisitos quando estes forem consequentes às atividades relacionadas;

6.1.17.5. Serviço Eventual sob demanda com remuneração de Melhoria Contínua e Projetos Especiais: O serviço eventual sob demanda deverá ser executado sempre que demandado para projetos especiais, de acordo com as características.

6.1.17.6. Serviço de Melhoria Contínua de Serviços e Processo e Projetos Especiais.

6.1.17.6.1. Caracterizados como aqueles que implicam em melhoria contínua, e que dependem de requerimento específico, devendo ser contratado de forma eventual sob demanda para projetos especiais;

6.1.17.6.2. Os Projetos Especiais serão definidos de acordo com as necessidades da Contratante, sendo solicitados e acompanhados através de Termo de Abertura de Projeto, contendo ideia geral do projeto, as áreas que serão impactadas e um cronograma macro com Plano Geral do Projeto com detalhamento em todos os seus aspectos: cronograma, custo, atividades, responsáveis e escopo;

6.1.17.6.3. Os Projetos sob demanda englobam as atividades de evolução da infraestrutura, para atendimento de ajustes, melhorias ou necessidades específicas no ambiente de infraestrutura da Contratante. As demandas serão feitas através de solicitações específicas formalizadas pela Contratante;

6.1.17.6.4. Os projetos são definidos pela gestão do Setor de TIC da Contratante e em consonância com o PDTIC 2024-2027.

6.1.17.6.5. A Contratada também poderá propor melhorias evolutivas para o ambiente;

6.1.17.6.6. Para se caracterizar um projeto, as atividades envolvidas devem possuir alto nível de complexidade necessitando da atuação diferente da atuação nas manutenções preditivas, preventivas e corretivas, devendo as atividades focadas na evolução dos novos serviços, processos, projetos por meio de automação, parametrização, customização e proteção contínua dos dados;

6.1.17.6.7. As atividades como Serviço de Atendimento Evolutiva contratadas de forma eventual sob demanda; de melhorias do ambiente que não sejam caracterizadas pela Contratante como projeto especial, serão enquadradas e reclassificadas.

6.1.17.6.8. Para garantir a previsibilidade, a Contratante deverá encaminhar mensalmente todas as suas demandas e a Contratada deverá apresentar o planejamento por meio do Plano de Execução Mensal com relação de profissionais envolvidos, de soluções e ferramentas com as suas especialidades e de atuação para todas as atividades do projeto e os possíveis requisitos técnicos, características e ou certificações que comprovem sua capacidade em cumprir as atividades previstas;

6.1.17.6.9. Para mensurar os projetos será utilizada a unidade de referência definida como Horas de Serviço Técnico Especializada – HST. Estas unidades serão consumidas do número previsto globalmente de HST para esta contratação.

6.1.18. DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS E ESPECIALIDADES

6.1.18.1. O escopo da contratação é baseado na prestação de serviços técnicos especializados de atendimento ao ambiente corporativo com atendimento das plataformas de transformação digital tecnológica de gestão inteligente de atendimento dos serviços de TI que garanta integração ao barramento de automação e inteligência artificial e integração de canais de atendimento humanizado e automatizado de acordo com os seguintes assuntos, conforme a seguir:

6.1.18.1.1. **N0 – Serviço de Atendimento Artificial Generativo & Adaptação da Industrialização Robótica com desassistência humana de nível 0:** serviço de gerenciamento e inteligência artificial generativa de TIC com fornecimento de plataforma de Gestão de Serviços de integração de canais de atendimento automatizado e robótico, processos e negócios;

6.1.18.1.2. **N1 – Serviço de Atendimento ao Usuário com Experiência Total e Multicanais por meio de intervenção humana ou artificial de nível 1:** prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 1 por meio da Central de Serviços (service desk) com fornecimento de plataforma de transformação digital tecnológica de gestão de atendimento e de plataforma de transformação digital de integração de multicanais para canais telefônicos, portais de serviços e mensageria e serviços de TI que permitam o atendimento remoto e ou por meio de videoconferência;

6.1.18.1.3. **GSTI – Serviço de Governança e Gestão dos Serviços da UFF:** prestação de serviços de governança de serviços e processos com na gestão do levantamento, da análise, maturação, e criação e atendimento do novo portfólio de serviços e estratificação dos dados e informações para a tomadas de decisões por parte da UFF;

6.1.18.1.4. **Projetos Especiais - serviços especializados com e sem intervenção humana:** prestação de serviços contemplando horas de serviços técnicos especializados de projetos transformacionais especiais de altíssima complexidade sob demanda de forma eventual de TIC;

6.1.18.2. As atividades e serviços de atendimento evolutiva de arquitetura e engenharia com o foco no atendimento negocial e da Solução Tecnológica de Gestão e Atendimento de Cidades Inteligentes, se dará por meio de entregáveis aferíveis que deverão ser demandadas por meio de Ordem de Serviço específica, conforme a seguir:

6.1.18.2.1. **Planejamento:** Projeto Especial de planejamento com entrega de planejamento estratégico, tático e operacional para a evolução solicitada;

6.1.18.2.2. **Implementação:** Execução da Atendimento Evolutiva pontual de uma funcionalidade e ou inclusão de um dispositivo, canal, processo e ou tecnologia, de forma a garantir a evolução do processo, do ambiente computacional, e da Solução Tecnológica;

6.1.18.2.3. **Hiperautomação:** Automação entre o ambiente legado e a solução tecnológica, dos canais, tecnologias e do ambiente computacional e dos processos de forma a garantir que o ambiente seja automaticamente responsivo e implementação de rotinas preditivas e preventivas automáticas com tomadas de decisões e escalonamento automatizado;

6.1.18.2.4. **Customização:** Desenvolvimento de uma nova funcionalidade e ou requisito funcional para automação e processos e ou para inclusão na solução tecnológica e ou no sistema legado;

6.1.18.2.5. **Parametrização:** Adequação, adaptação e configuração das funcionalidades e requisitos funcionais pré-existentes para automação e processos na solução tecnológica e ou no sistema legado;

6.1.18.2.6. **Proteção de dados:** Adequação dos sistemas, do ambiente computacional, da infraestrutura, dos processos da Operação e Atendimento de Cidades Inteligentes de forma a garantir a proteção de dados conforme a lei geral de proteção e dados;

6.1.18.2.7. **Serviços, Atividades, Rotinas, Processos, Instruções de Trabalho:** Alteração, desenvolvimento e ou desenho da arquitetura e engenharia de Processos, instruções de trabalho e desenvolvimento dentro da solução tecnológica e ou dos sistemas legados de forma a garantir a segurança lógica evolutiva do atendimento negocial e da Solução Tecnológica de Governança.

6.1.18.3. Os SLAs deverão ser estabelecidos entre a Contratada e a Contratante no máximo até 15 dias após a definição dos catálogos de serviços.

6.1.18.4. A Contratante definirá o prazo para a Contratada implantar o catálogo de serviços e/ou realizar as migrações que se façam necessárias

6.1.19. DA ESTRUTURAÇÃO LÓGICA DOS SERVIÇOS

Para o melhor gerenciamento do serviço mensal de que deverá ser prestado de forma contínua pelo atendimento humanizado e ininterrupta para o serviço automatizado, foram definidos 3 níveis e camadas de serviços caracterizadas e denominadas:

6.1.19.1. **"Centro de Serviço Automatizado e Humanizado da UFF":** O Centro de Serviços é a unidade principal da central de atendimento de multicanalidade. Ele funciona como um hub estratégico que gerencia e integra todas as operações de atendimento da universidade. Seu objetivo é garantir um atendimento unificado, eficiente e padronizado, independentemente do canal utilizado pelo usuário (telefone, e-mail, chat, presencial etc.) ou independente de que área estejam atendendo o usuário final. O Centro de serviços obedece a um agrupamento de 2 centrais de atendimento;

6.1.19.2. **"Centrais de Atendimento":** As Centrais de Atendimento são divisões do Centro de Serviços que organizam o atendimento de acordo com grandes áreas temáticas ou setores da universidade. Cada Central de Atendimento é responsável por um conjunto de serviços específicos, garantindo que as demandas dos usuários sejam direcionadas a equipes especializadas, que por sua vez obedecem a um agrupamento de 16 (dezesesseis) centrais de atendimentos.

6.1.19.3. As Centrais de Atendimento são responsáveis por serviços especializados por natureza e por assuntos técnicos específicos, com características, níveis e complexidades técnicas e principalmente negociais diferenciadas entre si, que requerem a adoção de conhecimento, organização, metodologias e de boas práticas para alcançar o alto nível de maturidade nos serviços executados, conforme o detalhamento abaixo;

- 6.1.19.3.1. Central de Atendimento da PROAD
- 6.1.19.3.2. Central de Atendimento da PROPLAN
- 6.1.19.3.3. Central de Atendimento da SAEP
- 6.1.19.3.4. Central de Atendimento da SOMA
- 6.1.19.3.5. Central de Atendimento da STI
- 6.1.19.3.6. Central de Atendimento da CEART
- 6.1.19.3.7. Central de Atendimento da EDUFF
- 6.1.19.3.8. Central de Atendimento da PROAES
- 6.1.19.3.9. Central de Atendimento da PROEX
- 6.1.19.3.10. Central de Atendimento da PROGEPE
- 6.1.19.3.11. Central de Atendimento da PROGRAD
- 6.1.19.3.12. Central de Atendimento da PROPPI
- 6.1.19.3.13. Central de Atendimento da REITORIA
- 6.1.19.3.14. Central de Atendimento da SCS
- 6.1.19.3.15. Central de Atendimento da SDC
- 6.1.19.3.16. Central de Atendimento da SRI

6.1.19.4. Imagine que o Centro de Serviços seja o corpo humano como um todo, responsável por manter o funcionamento eficiente do organismo (o atendimento da universidade). Dentro desse corpo, temos diferentes órgãos que desempenham funções específicas – essas seriam as Centrais de Atendimento.

6.1.19.4.1. Framework Completo do Centro de Serviços e respectivas Centrais de Atendimento

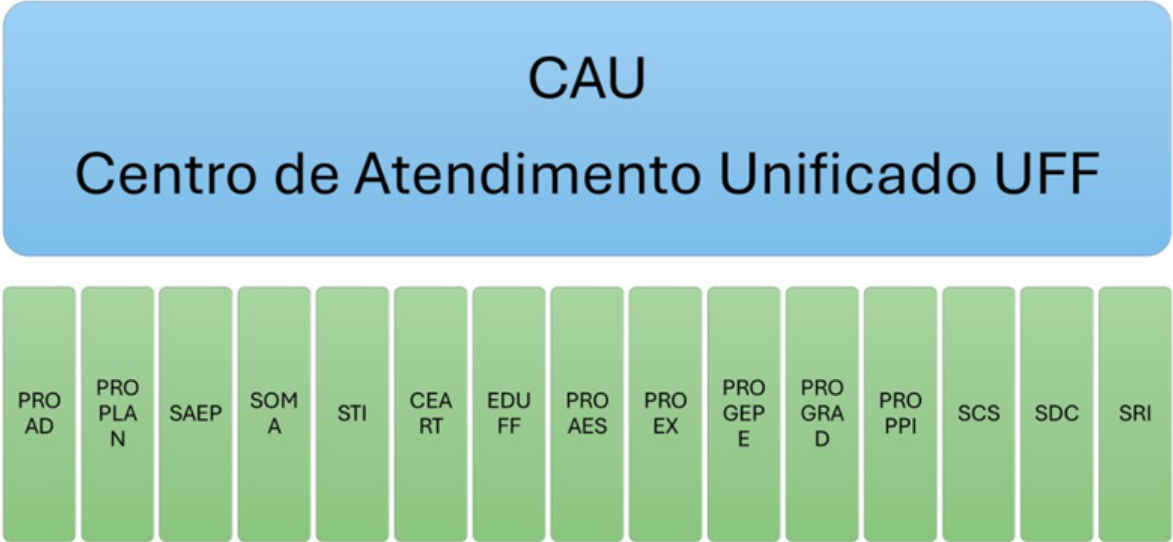


FIGURA 5: FRAMEWORK do Centro de Serviços UFF

6.1.19.5. A Contratada deverá observar as condições e regras para cada central de atendimento, de forma a refletir a precificação e a planilha de custos e formação de preços e garantir a melhor configuração e performance em cada Central.

6.1.19.6. Todas as centrais atuam de forma individualizada entre si, em virtude de:

- 6.1.19.6.1. suas especificidades;
- 6.1.19.6.2. local de atuação;
- 6.1.19.6.3. tipo de prestação de serviços;
- 6.1.19.6.4. da cobertura horária;
- 6.1.19.6.5. das características de execução dos serviços de cada uma delas;
- 6.1.19.6.6. da matriz de acesso lógico e/ou físico,
- 6.1.19.6.7. do acesso físico para determinadas atividades; e
- 6.1.19.6.8. do grau de capacitação dos integrantes da equipe técnica de cada central.

6.1.19.7. Para fins de elucidação do Modelo de Execução apresenta-se a seguir a tabela demonstrativa com as especificações das centrais s de serviços e suas composições por escopo de serviços, salientando-se que todos as centrais de serviços se caracterizam por prestação de serviços de atividades contínuas a serem prestadas mensalmente, conforme coberturas, tipo de prestação de serviços, local de atuação e especialidades:

CAU-UFF Centro de Atendimento Unificado UFF	Escopo de atuação - Especialidades	JMT – Jornada Mínima de Trabalho e local de atuação	Tipo de Prestação e Canal	Cobertura Horária
GSTI – Governança dos Serviços UFF	GSTI – Governança dos serviços da Contratada em nível de gestão de forma híbrida, presencial e remoto	02 jornadas de trabalho simultâneas híbridas (presenciais e remoto) humanizada nas dependências da Contratante, sempre que demandado ações presenciais e remoto quando não houver necessidade.	Governança e Gestão dos serviços UFF	09:00 às 18:00
N0– Atendimento automatizado por meio de robô, industrialização e inteligência artificial generative	N0 - Atendimento ao usuário da Contratante de Nível 0 sem interação e intervenção humana	04 jornadas de trabalho simultâneas remotos humanizada ou robotização nas dependências da Contratada	fornecimento da solução de gerenciamento de serviços de atendimento	24X7X365 para disponibilidade da solução e abertura de chamados

N1 – Atendimento humanizado	N1 - Atendimento ao usuário da Contratante de 1º Nível com ou sem intervenção humana remota	08 jornadas de trabalho simultâneas remotos humanizada ou robotização nas dependências da Contratada	fornecimento de mão de obra remoto compartilhado ou solução artificial humanizada	09:00 às 18:00
Projetos Especiais	Projetos Especiais	Nas dependências da Contratada e eventualmente nas dependências da Contratante sempre que for demandado	Serviço eventual sob demanda com consumo de HST	09:00 às 18:00

Tabela 4: Tabela resumo das especificações da contratação

6.1.20. SERVIÇOS ARTIFICIAIS DE HIPERAUTOMAÇÃO – NÍVEL 0 SEM INTERVENÇÃO HUMANA

6.1.20.1. O serviço com atendimento integrado e automatizado e generativo não contemplará atendimento humanizado e deverá ser integralmente artificial utilizando as soluções tecnológicas integrada utilizando o conceito cognitivo e generativo de Inteligência Artificial deverá atender a um conjunto de funcionalidades que devem estar disponíveis para quem utiliza a ferramenta que estão separados em módulos.

6.1.20.2. As soluções de monitoramento, automação e de gerenciamento, a empresa para a perfeita execução do contrato, deverá fornecer as seguintes soluções tecnológicas como serviço, e deverá utilizar, instalar, parametrizar, configurar e dar os acessos aos seguintes serviços de:

6.1.20.2.1. Serviço de Gestão de Serviços e Processos de TI (ESM e BPMS) com fornecimento de plataforma e solução tecnológica:

6.1.20.2.2 Serviços de Operação da Central Telefônica com URA da UFF (Central de Serviços);

6.1.20.2.3. Serviço de Operação do Assistente Virtual com Inteligência Artificial (Chatbot e Copiloto da UFF):

6.1.20.2.4. Serviço de Gerenciamento de Automação de Processos Customizados e Workflows (BPMS e Low Code) com fornecimento de plataforma e solução tecnológica.

6.1.20.3. A Contratada deverá prover as seguintes soluções como serviço no ambiente da Contratante (On Premises) ou em nuvem pública, caso seja demandado ou em comum acordo com a Contratante. No caso de utilização em nuvem pública a solução deve conter as seguintes características e requisitos funcionais:

Instâncias: A solução deve possuir, no mínimo, 1 (uma) instância de produção, 1 (uma) de teste/homologação e 1 (uma) de desenvolvimento.

Infraestrutura: A infraestrutura de TI deve ser de nível TIER III ou superior, hospedada em território brasileiro, e certificada com ISO 27001, ISO 9001, e compatível com as leis de proteção de dados (LGPD, GDPR).

6.1.20.3.1. Serviço de Gestão de Serviços e Processos de TI (ESM e BPMS) com fornecimento de plataforma e solução tecnológica:

O serviço de gerenciamento de TI deverá permitir a prestação de serviço de apoio às áreas de negócio por meio de uma solução de gestão integrada, desenhada para gerenciar qualquer serviço, ticket ou situação de fluxo de trabalho por meio de workflow digital inteligente (processos automatizados) e gestão ágil em pelo menos 10 processos ITIL (Information Technology Infrastructure Library), de acordo com os seguintes processos:

6.1.20.3.1.1. AI - AI Capability – Capacidade de IA

6.1.20.3.1.2. AM = IT Asset Management- Gerenciamento de Ativos;

6.1.20.3.1.3. CON = Configuration Management - Gerenciamento de Configuração; 6.1.20.3.1.4. IM – Incident Management – Gerenciamento de Incidente 6.1.20.3.1.5. PM – Problem Management – Gerenciamento de Problema 6.1.20.3.1.6. KM – Knowledge Management – Gerenciamento de Conhecimento 6.1.20.3.1.7. RM – Request Management – Gerenciamento de Requisição

6.1.20.3.1.8. SCA = Service and Alerting Catalog Management – Gerenciamento de Catálogo de Serviços

6.1.20.3.1.9. SD = Service Desk – Central de Atendimento

6.1.20.3.1.10. SLM = Service Level Management – Gerenciamento de Nível de Serviço

6.1.20.3.1.11. A plataforma de Gestão dos Serviços e do Service Desk (Central de Atendimento) da Contratada deverá ser oferecido como serviço e de forma a garantir que cada disciplina e prática ITIL esteja em conformidade com as melhores práticas de implementação, operação, sustentação e suporte, deverão estar homologadas por entidade ou instituto global com autoridade para atestar e homologar as disciplinas e processos ITIL.

6.1.20.3.1.12. A certificação ITIL é requerida nesta contratação para assegurar que o gerenciamento e a governança dos serviços esteja aderente as melhores práticas do ITIL e que todas as disciplinas possam ser consolidadas, integradas e funcionar como um grande ecossistema de forma que os tickets sejam abertos, controlados e gerenciados dentro de uma única plataforma que tenha a capacidade de integrar, automatizar e orquestrar todos os processos de forma a garantir que a Contratante tenha uma governança consolidada de todos os serviços.

6.1.20.3.1.13. O PinkVERIFY é uma das certificações que avalia objetivamente os recursos de habilitação dos processos (práticas ITIL) de forma a garantir que os processos sejam funcionais, sejam validados, padronizados, integrados e automatizados de acordo com os fluxos ITIL em um único ecossistema e/ou plataforma, conforme portal de práticas: <https://www.pinklephant.com/en-US/pinkverify/pinkverify-certification>

6.1.20.3.1.14. A Contratada deverá implementar, parametrizar, customizar todas as práticas no Centro de Experiência em até 90 dias corridos de acordo com os fluxos ITIL em um único ecossistema e/ou plataforma, conforme cronograma, dentro do Período de Estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias. A partir do prazo final, a Contratada sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

6.1.20.3.1.15. A Contratada deverá integrar dentro do prazo estipulado a nova Central de Serviços com o novo Centro de Experiência junto a base atual de informações da Contratante. Caso seja necessário capturar, minerar, explorar e ou estratificar as informações atuais, a Contratada deverá higienizar base de dados e realizar a migração de todas as informações necessárias, solicitadas pela Contratante de forma a manter os padrões de implementações em processos, formulários, rotinas mantendo as parametrizações, customizações e possíveis telas, após o Período de Estabilização.

6.1.20.3.1.16. A Contratada deverá implementar e colocar em ambiente produtivo os 16 processos ITIL em até 90 (noventa) dias corridos, conforme cronograma na Tabela 07, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias.

6.1.20.3.1.17. A partir do prazo final, a Contratada sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

6.1.20.3.1.18. A Contratante atualmente usa a plataforma de ITSM Citsmart versão 9.1.2.28, com isso a Contratada deverá dentro deste prazo avaliar a base atual de informações, higienizar base de dados e realizar a migração de todas as informações, formulários, customizações e parametrizações solicitadas pela Contratante de forma a manter obrigatoriamente as mesmas implementações de disciplinas, processos, rotinas e formulários mantendo as parametrizações, customizações e telas, dentro do período de estabilização.

6.1.20.3.1.19. A Contratada fica obrigada após a implementação da ferramenta realizar a transmissão de conhecimento das 10 práticas ITIL e a capacitação dos principais usuários replicadores a serem escolhidos pela UFF nos principais CAMP e a elaborar:

6.1.20.3.1.19.1. 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da Contratante;

6.1.20.3.1.19.2. 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 03 minutos por processo ITIL, podendo ser individual ou pacotes ou um único vídeo;

6.1.20.3.1.19.3. 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 30 minutos por processo ITIL que deverá ser agendado após a implementação de cada disciplina.

6.1.20.3.1.2. Serviço de Atendimento à Central Telefônica Analógica e/ou Digital (URA) da UFF

6.1.20.3.1.2.1. A solução de Central Telefônica da UFF deverá estar disponível de 09:00 às 18:00 de forma a garantir que os usuários corporativos, estudantes, docentes, técnicos administrativos, residentes e cidadãos possam abrir e consultar os chamados dentro deste horário.

6.1.20.3.1.2.2. A Contratada deverá realizar o serviço por meio da Central Telefônica a URA (Unidade de Resposta Audível) a ser fornecida pela UFF, de acordo com as seguintes considerações:

6.1.20.3.1.2.2.1 A Contratada deverá construir em conjunto com a Contratante toda a navegação que deverá ser oferecida e implementar em até 60 dias da primeira Ordem de Serviço;

6.1.20.3.1.2.2.2. A Contratada deverá implementar mensagem inicial no máximo de 15 segundos a ser definido pela Contratante e implementada dentro do prazo estabelecido;

6.1.20.3.1.2.2.3. A URA poderá oferecer a possibilidade de navegação em no máximo 5 níveis para classificar o tipo de atendimento, com as funções mais procuradas e ou mais consumidas pelos usuários corporativos e da UFF de forma que em até 90 segundos o usuário tenha chegado à raiz de qualquer requisição;

6.1.20.3.1.2.3. A UFF poderá disponibilizar a URA (Unidade de Resposta Audível) que tem como meta oferecer a possibilidade inicial de atendimento automatizado e as condições para a realização da automação e da hiperautomação dos chamados das áreas, tais como:

6.1.20.3.1.2.3.1. Abertura automatizada de chamado;

6.1.20.3.1.2.3.2. Gravação de áudio com transcrição para texto com geração automática do chamado e funcionalidade de envio como anexo do chamado;

6.1.20.3.1.2.3.3. Integração com Voice Bot, com cognição de reconhecimento e associação das palavras junto ao menu de navegação humanizado;

6.1.20.3.1.2.3.4. Gerenciamento, Consulta e repriorização de Chamados;

6.1.20.3.1.2.3.5. Gravação do atendimento para conferência e auditoria posterior;

6.1.20.3.1.2.3.6. Funcionalidade de Pesquisa de Satisfação com gravação;

6.1.20.3.1.2.3.7. Consulta de Chamado;

6.1.20.3.1.2.4. A Contratada fica obrigada após a implementação da ferramenta realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado da URA e a capacitação dos principais usuários replicadores e a elaborar:

6.1.20.3.1.2.4.1. 01 (uma) Cartilha Digital ou Vídeo Institucional com as orientações básicas e essenciais aos usuários da Contratante;

6.1.20.3.1.2.4.2. 01 (um) Webinar interativo, colaborativo e gravado de 30 minutos após a implementação e funcionamento da URA.

6.1.20.3.1.3. Serviço de Assistente Virtual e/ou Copiloto (Chatbot) da UFF:

6.1.20.3.1.3.1. A solução de Chatbot da UFF deverá imprimir agilidade ao abrir solicitações, permitindo atendimentos de caráter informacional – modelo baseado em FAQ (perguntas frequentes) e transacionais (modelo específico), contemplando a integração com a solução tecnológica de integração e com a ferramenta.

6.1.20.3.1.3.2. Com o serviço de Chatbot é possível obter informações, sanar dúvidas, realizar consultas referente a um assunto específico, solicitar orientações sobre um determinado serviço, assim como, abrir chamados por meio do chatbot integrado à solução ESM.

6.1.20.3.1.3.3. A Contratada deverá implementar o Chatbot da UFF em até 90 (noventa) dias corridos, a partir da assinatura da primeira Ordem de Serviço, que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 dias, incluindo período de estabilização.

6.1.20.3.1.3.4. A partir do prazo final, a Contratada sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

6.1.20.3.1.3.5. A Contratada deverá oferecer por meio da URA, o chatbot integrado ao WhatsApp corporativo da Contratante com mensagem inicial trazendo as principais opções e os atendimentos mais procurados.

6.1.20.3.1.3.6. A Contratada deverá construir em conjunto com a Contratante toda a navegação que deverá ser oferecida e implementada em até 90 dias da assinatura do contrato.

6.1.20.3.1.3.7. A Chatbot deverá oferecer a possibilidade de navegação para classificar o tipo de atendimento, com as funções mais procuradas de atendimento.

6.1.20.3.1.3.8. Após a implementação do Chatbot, a UFF poderá oferecer a possibilidade inicial de atendimento automatizado, inicialmente das seguintes funções:

6.1.20.3.1.3.8.1. Reset de Senha;

6.1.20.3.1.3.8.2. Abertura automatizada de chamado;

6.1.20.3.1.3.8.3. Gerenciamento, Consulta e repriorização de Chamados;

6.1.20.3.1.3.8.4. Abertura de Chamados em Massa integrado com o Portal do ESM;

6.1.20.3.1.3.8.5. Gravação do atendimento e funcionalidade de envio como anexo do chamado;

6.1.20.3.1.3.8.6. Gravação do atendimento para conferência e auditoria posterior;

6.1.20.3.1.3.8.7. Funcionalidade de Pesquisa de Satisfação com gravação;

6.1.20.3.1.3.8.8. Integração com Voice Bot no whatsapp, com cognição das palavras junto ao menu de navegação e reconhecimento e transcrição do áudio no atendimento.

6.1.20.3.1.3.8.9. Acompanhamento da disponibilidade dos serviços de infraestrutura para os gestores e replicadores da área de TI;

6.1.20.3.1.3.8.10. Instalação de Softwares básicos de acordo com o catálogo de serviço disponibilizado;

6.1.20.3.1.3.8.11. Realizar Categorização Automática de Chamados com IA - categorizar e priorizar incidentes automaticamente com base em dados históricos e gravidade, garantindo resoluções mais rápidas;

6.1.20.3.1.3.8.12. Realizar Roteamento de Atendimento com o uso de IA - Simplificar o roteamento e a resolução de tickets por meio de fluxos de trabalho baseados em IA, reduzindo os tempos de resposta e otimizando a alocação de recursos;

6.1.20.3.1.3.8.13. Realizar Análise Preditiva de Interrupções de Serviços - Antecipar interrupções de serviço e necessidades de recursos analisando padrões e tendências em dados, facilitando a manutenção proativa e a prevenção de problemas;

6.1.20.3.1.3.8.14. Realizar Agrupamento automático de incidentes críticos - Agrupar automaticamente tickets relacionados para acelerar a resolução. Utilizar dados históricos para sugerir as melhores práticas na resolução de incidentes ou solicitações semelhantes, aprimorando a eficiência geral na entrega de serviços;

6.1.20.3.1.3.8.15. Realizar Resumo da necessidade do cliente - Gerar resumos concisos de incidentes para melhorar a compreensão e focar na resolução desde o início. Melhorar a visibilidade e o entendimento das operações de Gerenciamento de Serviços de TI (ESM ou ITSM);

6.1.20.3.1.3.8.16. Realizar Triagem com IA – Executar análises de sentimentos, dados históricos e impacto no serviço para priorizar tickets com precisão. Aumentar a consistência e a escalabilidade da plataforma ITSM automatizando a determinação da urgência e importância de cada ticket;

6.1.20.3.1.3.8.17. Realizar Categorização com IA - Classifique incidentes automaticamente analisando padrões de tickets. Obtenha insights valiosos sobre a natureza dos problemas, permitindo melhorias nos processos e garantindo que os tickets sejam direcionados aos especialistas certos;

6.1.20.3.1.3.8.18. Realizar Análise de emoções com IA - Avaliar o humor do cliente interno ou externo em tempo real, capturando insights para personalizar interações e realizar melhorias proativas no serviço. Coletar e analisar métricas de desempenho para identificar pontos fortes e pontos de melhoria, aperfeiçoando continuamente processos de entrega de serviços.

Omnichannel

6.1.20.3.1.3.9. A solução deverá disponibilizar minimamente as seguintes canais e recursos:

6.1.20.3.1.3.9.1. Voz recebida: ter a capacidade de receber chamadas de clientes;

6.1.20.3.1.3.9.2. Roteamento inteligente: ter a capacidade de encaminhar chamadas para os agentes apropriados, com base nas necessidades do cliente;

6.1.20.3.1.3.9.3. Capacidade IVR transacional: possuir a capacidade de criar menus IVR que permita aos clientes realizar transações, como fazer um pedido ou agendar um compromisso;

6.1.20.3.1.3.9.4. IVR de saída: possuir a capacidade de fazer chamadas para clientes potenciais ou clientes;

6.1.20.3.1.3.9.5. Retorno de chamada: possuir a capacidade de permitir que os clientes agendem uma chamada de retorno com um agente;

6.1.20.3.1.3.9.6. Scripts/formulários: possuir a capacidade de criar scripts e formulários que os agentes podem usar para interagir com os clientes;

6.1.20.3.1.3.9.7. Capacidade de integração com bancos de dados: possui a capacidade de integrar a solução de ITSM ou ESM e bancos de dados para acessar informações do cliente de dentro da plataforma;

6.1.20.3.1.3.9.8. Possuir URA inteligente e dinâmica, que permita integração via webservices com sistemas clientes;

6.1.20.3.1.3.9.9. Possuir geração de dashboards para visualizar estatísticas em tempo real e tomar decisões informadas sobre o desempenho do service desk;

6.1.20.3.1.3.9.10. Fornecer um histórico dos scripts fornecidos a cada cliente em cada contato, para garantir a segurança dos dados e informações de cada usuário e cada atendimento;

6.1.20.3.1.3.9.11. Agente IVA e DVA;

6.1.20.3.1.3.9.12. A plataforma omnicanal deve baseada em nuvem para implementação de IVA (Agente Virtual Inteligente) ou DVA (Agente Virtual Digital) e aplicativos de autoatendimento;

6.1.20.3.1.3.9.13. Deve possibilitar o autoatendimento conversacional fácil de usar para resolver problemas simples sem um agente humano;

6.1.20.3.1.3.9.14. Deve possibilitar a criação de experiências consistentes dos usuários assim como jornadas contínuas entre canais e encaminhamento eficiente a um agente humano quando necessário pela solução, para resolução do chamado no menor tempo possível;

6.1.20.3.1.3.9.15. Deve possuir módulo de criação e gerenciamento a baseada em nuvem com uma interface de desenvolvimento sem código;

6.1.20.3.1.3.9.16. Deve permitir criar, gerenciar e implantar facilmente o a solução por meio de voz, chat na web, SMS, mensagens sociais e outros canais de interação, utilizando inteligência artificial avançada;

6.1.20.3.1.3.9.17. Ambiente de criação visual;

6.1.20.3.1.3.9.18. usuários não técnicos implementem rapidamente fluxos de trabalho de conversação arrastando e soltando, acelerando significativamente o tempo de início de um novo serviço ou promove a alteração dos serviços já executados.

Autoatendimento humano e natural

6.1.20.3.1.3.10. A solução deverá disponibilizar minimamente as seguintes canais e recursos:

6.1.20.3.1.3.10.1. A solução deverá possibilitar a criação de comandos de voz de alta qualidade minimamente em português, inglês e espanhol;

6.1.20.3.1.3.10.2. Deverá permitir o envio de mensagens de texto em uma interface de bate-papo multilíngue bidirecional;

6.1.20.3.1.3.10.3. Deverá possuir linguagem de marcação de síntese de fala (SSML), que possibilite o controle de como os agentes virtuais se comunicam com pronúncia detalhada e personalizada e tom emocional relevante;

6.1.20.3.1.3.10.4. A solução deverá possuir recurso de voz virtual, com avatares de voz criados a partir de tecnologia avançada de síntese de fala;

6.1.20.3.1.3.10.5. A solução deverá possuir mecanismos básicos de reconhecimento de fala e processamento de linguagem natural (PNL);

6.1.20.3.1.3.10.6. Agente Virtual Assistente de N1;

6.1.20.3.1.3.10.7. Deverá combinar inteligência artificial (IA), aprendizado de máquina e processamento de linguagem natural (PNL);

6.1.20.3.1.3.10.8. A solução deverá disponibilizar: informação em tempo real aos agentes, para que possam tomar decisões mais precisas e oferecer um serviço mais personalizado;

6.1.20.3.1.3.10.9. Automação para elimine tarefas repetitivas, liberando tempo para que os agentes se concentrem no que realmente em chamados críticos e de maior impacto;

6.1.20.3.1.3.10.10. Automatizar trabalhos repetitivos, como busca de informações e criação de notas;

6.1.20.3.1.3.10.11. Oferecer sugestões e recomendações em tempo real;

6.1.20.3.1.3.10.12. Disponibilizar informações relevantes ao seu alcance, reduzindo o tempo de resposta e melhorando o fluxo da conversa;

6.1.20.3.1.3.10.13. A solução sugerida será flexível e fácil de usar, para que os agentes possam criar soluções personalizadas para as necessidades específicas;

6.1.20.3.1.3.10.14. A solução deverá possuir recursos de transcrição e resumo em tempo real do agente;

6.1.20.3.1.3.10.15. A solução deverá possuir transcrição automática de conversas entre agentes e clientes para liberar os agentes de fazer anotações;

6.1.20.3.1.3.10.16. Deve fornecer análises que os ajudam a entender o que o cliente disse sem precisar repetir;

6.1.20.3.1.3.10.17. A solução deverá possuir o recurso de adição automático do resumo na plataforma de ITSM ou ESM, que devem ser precisos e consistentes em chamadas.

6.1.20.3.1.3.10.18. A Contratada após a implementação básica da ferramenta deverá realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado do Chatbot e a capacitação dos principais usuários replicadores nos prédios administrativos e regionais e elaborar:

6.1.20.3.1.3.10.18.1. 01 (uma) Cartilha Digital ou Vídeo Institucional com as orientações básicas e essenciais aos usuários da Contratante;

6.1.20.3.1.3.10.18.2. 01 (um) Webinar interativo, colaborativo e gravado de 01 hora após a implementação e funcionamento do chatbot.

6.1.20.3.1.4. Serviço de Gerenciamento Automação de Processos Customizados e Geração de Telas (Low Code):

6.1.20.3.1.4.1. As automações de processos são essenciais no trabalho de desenvolvimento de aplicações, adaptando mudanças de processos e negócios em tempo real. Assim como em outros setores, a automação permite criar padrões de processos para serem executados instintivamente, permitindo construir novas funcionalidades, aplicações e integrações. Isso elimina, em partes, a ação humana, pois a automação implementa a inserção de comandos e, a partir disso, a solução executa sua(s) função(s). A melhoria contínua dos processos é um dos objetivos de implementar a automação e garantir que a Contratante produza soluções eficientes para os clientes.

6.1.20.3.1.4.2. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução deverá apresentar uma dinâmica inteligente de automação de processos de negócio e construção de telas com recursos de “drag and drop”, ou seja, pode-se arrastar elementos pré-definidos para criar as telas de forma flexível, segura e ágil. Além disso, possui um altíssimo nível de interoperabilidade, permitindo integrar sua nova aplicação com qualquer outro sistema legado.

6.1.20.3.1.4.3. A Contratada deverá implementar o serviço de Gerenciamento Automação de Processos Customizados e Geração de Telas em até 90 (noventa) dias corridos, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 dias.

6.1.20.3.1.4.4. A partir do prazo final, a Contratada sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

6.1.20.3.1.5. A Contratada fica obrigada após a implementação da ferramenta Gerenciamento Automação de Processos Customizados e Geração de Telas realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nos prédios administrativos e regionais.

6.1.20.3.1.6. Da descrição da Solução Tecnológica de Integração (Barramento unificado)

A disponibilidade da Solução Tecnológica de Integração de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação com Inteligência Artificial Integrada (A), Gerenciamento de Serviços Administrativos e automação de Processos deverá ser em regime 24x7x365, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano. Os serviços de Execução de Teste de Desempenho, Análise de Incidente e Análise de Desempenho da Aplicação poderão ser executados fora do horário comercial, às expensas da Contratada, conforme a seguir:

6.1.20.3.1.6.1. Possuir uma interface gráfica, totalmente Web, para modelagem, desenho (na própria solução) e gestão de fluxos de processos de negócio. Disponibilizar, no editor visual, elementos da notação BPMN 2.0 ou superior, de acordo com a OMG (Object Management Group), devendo comportar no mínimo os elementos: entradas e saídas, executores, atividades, raias (Swimlanes), normativos e decisores;

6.1.20.3.1.6.2. Em tempo de execução do fluxo, para os processos em execução, a solução deve possibilitar que o usuário visualize, de forma fácil e simples, em formato gráfico (BPMN), o fluxo percorrido, permitindo ao

usuário acompanhar todo o caminho de execução percorrido por um determinado processo, incluindo em qual atividade o processo se encontra e quais são suas possíveis próximas atividades, podendo determinar inclusive, onde o processo está parado;

6.1.20.3.1.6.3. Permitir que a Inteligência Artificial ou qualquer mecanismo de integração externa possa realizar a chamada imediata através de fila a um operador do sistema, permitindo a intervenção na dúvida ou execução de alguma ação humana.

6.1.20.3.1.6.4. Possuir interface gráfica para construção de fluxos de interoperabilidade e integração com elementos mínimos: REST, SOAP, Message Queue, Apache Kafka, SSH, estruturas de decisão, acesso a banco de dados relacionais, WhatsApp, e-mail, Microsoft Teams, Slack, Discord, leitura de arquivos CSV, leitura de arquivos Texto, Criptografia de dados, formatação de textos, eventos de início, eventos de captação de sinal, eventos de exceção, construção e execução de scripts e gravação de logs.

6.1.20.3.1.6.5. Permitir que os fluxos de interoperabilidade e integração sejam disponibilizados através de API REST com controle de acessos (permissões de uso);

6.1.20.3.1.6.6. Permitir a gestão e execução de testes automatizados (de APIs, fluxos de integração, SQLs, ou qualquer API Rest) através do uso de interface gráfica;

6.1.20.3.1.6.7. Permitir a captação de eventos externos ao software para ações diversas de automação, são estes os eventos: Inserção de dados em tabelas (BD Relacional) de sistemas externos, mensagem em solução de message queue, chamada por Webhook, Temporizador e Leitura de e-mail. Após a captura do evento a solução deve permitir a execução de fluxos de interoperabilidade e/ou integração ou outras automações;

6.1.20.3.1.6.8. Permitir a geração de aplicações mobile publicável em lojas de aplicativos, para serem baixadas pelo usuário em seu dispositivo móvel e rodar diretamente nos sistemas operacionais IOS e Android;

6.1.20.3.1.6.9. Possuir um ambiente IDE (ambiente integral de desenvolvimento - do inglês, Integrated Development Environment) que permita definir formulários Web, formulários mobile, interface do usuário, fluxos de trabalho (workflow BPMN), modelos de dados, fluxos de integração e interoperabilidade, utilizando elementos gráficos e textuais, além de comandos e menus;

6.1.20.3.1.6.10. Permitir o uso de programação visual para construção de regras de negócio, com opções de estruturas de decisores, acessos a bancos de dados, execução de instrução SQL, execução de scripts, leituras de arquivos, uso de algoritmos de machine learning e uso de IA (Inteligência Artificial) Generativa;

6.1.20.3.1.6.11. A solução deve permitir realizar o DEBUG visual da regra de negócio criada, bem como dos fluxos de interoperabilidade e integração, permitindo a execução passo-a-passo, bem como introduzir dados de entrada;

6.1.20.3.1.6.12. A solução deve possuir meios para classificar uma informação como sensível para a guarda criptografada e segura de dados;

6.1.20.3.1.6.13. A solução deve permitir escrever códigos em um editor interno da solução com suporte a alguma linguagem de programação ou de script com controle de versões;

6.1.20.3.1.6.14. A solução deve permitir a execução de DML (Data Manipulation Language) pela própria solução para definição de objetos dos bancos de dados;

6.1.20.3.1.6.15. Permitir o reuso de lógica e dados entre aplicativos desenvolvidos por meio dos recursos visuais da plataforma, de forma que aplicativos web e mobile que compartilhem uma estrutura de dados semelhante e uma mesma lógica para suas ações, possam ser implementados reaproveitando o que foi desenvolvido em ambos os aplicativos;

6.1.20.3.1.6.16. A solução deve disponibilizar uma ferramenta web nativamente integrada à solução, para criação de relatórios/dashboards dinâmicos, com suporte a configuração de parâmetros de pesquisa, relatórios, gráficos (pizza, barras, colunas, bolha etc.) e indicadores;

6.1.20.3.1.6.17. A solução deve permitir criar relatórios e dashboards também sobre base de dados externas (sistemas legados, por exemplo), permitindo inclusive a criação de relatórios híbridos, mesclando informações da própria plataforma e de outras fontes de dados;

6.1.20.3.1.6.18. A solução deve permitir o mapeamento do metadados do banco de dados e permitir adicionar camadas de permissionamento para proteção de acesso aos dados (leitura, inclusão, alteração e deleção);

6.1.20.3.1.6.19. A solução deve possuir SDK para facilitar a integração com demais módulos/soluções da plataforma (Workflow, Autenticação, Mensageria, entre outros);

6.1.20.3.1.6.20. A solução deve permitir incluir tarefas nos quadros kanban possibilitando a personalização com etiquetas de marcação coloridas, atribuição aos membros da equipe, deslocar manualmente as tarefas dos quadros kanban nas raias arrastando e soltando para que seja possível classificar em ordem de importância

/prioridade, sequenciamento automático da tarefa com identificação única da tarefa, preenchimento de datas de início e fim, registro temporal das transições de uma tarefa entre as raias do kanban - com possibilidade de ajuste da data pelo Product Owner/Scrum Master; registro de comentários e histórico de atividades nas tarefas dos quadros kanban, informações relevantes a todos os envolvidos no projeto;

6.1.20.3.1.6.21. A solução deverá exibir um painel de métricas sobre a Sprint com acompanhamento e planejamento (de horas ou Story points) e deverá permitir o registro de cards que indicam retrabalho, referenciando o card original que não foi realizado corretamente;

6.1.20.3.1.6.22. Os serviços de mapeamento, desenho e automação de processos na solução tecnológica de Gerenciamento de Serviços realizados através de Ordens de Serviços deverão ser executados em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 09:00 às 18:00.

6.1.20.3.1.6.23. Todos os serviços serão demandados através de Ordem de Serviço detalhando o escopo do serviço, os prazos de atendimento, e a estimativa de pontos de processos, customizações ou transferência de conhecimento. As Ordens de Serviço serão emitidas via sistema de gerenciamento de demandas de Ordens de Serviço da Contratante.

6.1.20.3.1.6.24. Caso os produtos entregues não atendam aos critérios de aceite e qualidade definidos, os mesmos serão devolvidos à Contratada para que realize os ajustes necessários e as sanções previstas serão aplicadas.

6.1.20.3.1.6.25. Após os 90 (noventa) dias de garantia do produto, qualquer alteração ou adequação irá se enquadrar nos requisitos de parametrização e customização.

6.1.20.3.1.6.26. Para execução dos serviços, a Contratante poderá indicar equipe técnica para acompanhamento dos mesmos, objetivando passagem de conhecimento.

6.1.20.3.1.6.27. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelo Gestor do Contrato, Fiscal Técnico e Fiscal Requisitante.

6.1.20.3.1.6.28. Não será permitida, a subcontratação de serviços, nem total, nem parcial, sem a prévia autorização do Contratante.

6.1.20.3.1.6.29. Pelo menos uma vez por semana, deverá ser realizada uma reunião entre o Preposto da Contratada e o Gestor do Contrato com o objetivo de verificar e alinhar questões de execução do contrato, andamento do projeto e aferição dos resultados obtidos. Estas verificações podem ocorrer a qualquer momento por solicitação do Contratante e deverão ser formalizadas por atas de reunião.

6.1.20.3.1.6.30. A Contratada ficará responsável pela implantação das Soluções de Gerenciamento definidos e aprovados pela Contratante, conforme Termo de Referência, incluindo a configuração, customização e parametrização da Solução fornecida, necessário para o pleno funcionamento da solução.

6.1.20.3.1.6.31. A Contratante deverá prover e entregar um plano de continuidade dos serviços de forma a mitigar os riscos de indisponibilidade do barramento.;

6.1.20.3.1.6.31.1. Estas atividades serão realizadas sob demanda, com a OS - Ordem de Serviço, a partir da aprovação pela Contratante de cada funcionalidade/processo de integração, gerada pela Contratada, sem a qual não será computada para o devido pagamento.

6.1.20.3.1.6.31.2. Para as soluções de Gerenciamento de Serviço de Tecnologia da Informação, como são soluções prontas a Contratante estabeleceu um prazo definido observando o ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA – Service Level Agreement).

Nível Mínimo de Serviço

6.1.20.3.1.6.32. O atendimento ao usuário da Contratante é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela Contratante a todos os funcionários e colaboradores da UFF, suas unidades administrativas e regionais, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a Contratante prevê cinco indicadores referentes a este item que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação

6.1.20.3.1.6.33. Para o desconto neste “Centro de Serviços”, serão utilizados os fatores INDN0xxx previstos no item 9.1:

6.1.20.3.1.6.33.1 INDN0-TAC-ESM

6.1.20.3.1.6.33.2 INDN0-TAC-URA

6.1.20.3.1.6.33.3. INDN0-TAC-BOT

6.1.20.3.1.6.33.4. INDN0-TAC-AUT

6.1.20.3.1.6.33.5. INDN0-TAC-GER

6.1.21. CENTRAL DE ATENDIMENTO – NÍVEL 1 COM INTERVENÇÃO HUMANA

6.1.21.1. Disposições Gerais

6.1.21.1.1. Esta é a modalidade de atendimento remoto a demandas de baixa complexidade com interação humana, devendo a empresa mapear todos os processos e automatizar todas as atividades que forem possíveis, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.

6.1.21.1.2. Este serviço consiste no atendimento telefônico e remoto aos usuários da Contratante, visando à solução das requisições e incidentes, recebidos pelos canais de interação disponibilizados.

6.1.21.1.3. Esse serviço tem características para ser realizado remotamente por meio das dependências da Contratada com consumo e utilização das soluções tecnológicas fornecidas como serviço por meio da “Central de Atendimento” com atendimento integrado, automatizado e industrialização artificial;

6.1.21.1.4. Este centro de serviços é constituído única e exclusiva pelo tipo de atendimento telefônico e remoto com interação humana, incluindo tarefas de atendimento e suporte ao usuário de rotinas industrializadas e documentadas tais como registro e categorização do chamado, execução de serviços em equipamentos e softwares diversos, que requeiram atendimento imediato de primeiro nível, que mesmo tendo características rotineiras com atuação preventiva e corretiva, quando não possuir periodicidade de execução estabelecida, devendo ser executada mediante as solicitações de usuários por conta de indisponibilidade total ou parcial, requisições de serviços e mudanças de configurações, dispositivos, processos e ambiente, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.

6.1.21.1.5. Será o ponto único de contato dos usuários de TIC da Contratante para o registro de incidentes, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras. Esta ferramenta (Software) será utilizada em todos os serviços para centralização dos Registros e chamados da Contratante;

6.1.21.1.6. Nos casos em que o atendimento não seja resolvido de forma remota, a equipe de suporte remoto deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível;

6.1.21.1.7. O serviço de suporte remoto é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da Contratada qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas repostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos;

6.1.21.1.8. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

6.1.21.2. Cobertura Horária

6.1.21.2.1. Esse serviço deve estar disponível para abertura, consulta, classificação, atendimento e suporte aos usuários de segunda a sexta-feira, dias corridos, das 09:00 às 18:00, horário oficial de Niterói-RJ.

6.1.21.2.2. Os canais de atendimento, tais como telefone (0800 ou 4004), Chat no website e WhatsApp, com implementação do assistente virtual, que poderá ter duas funções primárias, mensagerias como chatbot e apoio iterativo e assistência pessoal realizando a função de copiloto, no website e no WhatsApp deverão estar disponíveis 24x7x365 para recebimento e registro de demandas, com atendimento somente em dias corridos, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00;

6.1.21.2.3. Eventualmente, os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da Contratante desde que formalizadas por meio de ofício com antecedência de 30 dias, sem alterar a cobertura horária, de forma a não impactar o custo da Contratada.

6.1.21.3. Local da Execução dos Serviços

6.1.21.3.1. Os serviços serão executados por técnicos da Contratada que deverão estar alocados nas dependências da Contratante, distribuídos de forma suficiente de acordo com a exigência mínima para atender a contento todos os usuários da UFF - Universidade Federal Fluminense, das suas unidades administrativas e regionais.

6.1.21.3.2. O ambiente da Contratada, a qual proverá a prestação dos serviços de suporte técnico remoto, deverá estar devidamente preparado e instalado em Niterói-RJ - DF, onde está localizada a Contratante, com intuito de facilitar a interação entre Contratante e Contratada, reduzindo custos com deslocamento e comunicação, permitindo uma melhor gestão dos serviços e aproveitamento dos recursos.

6.1.21.3.3. Em casos de impedimento de acesso às dependências da Contratante e ou em casos de problemas de transporte público, em casos de contingência, desastres, greves, fechamentos do acesso aos prédios, em casos de surtos de doenças infectocontagiosas ou em casos fortuitos ou de força maior, independente do motivo gerador, a Contratada se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade em quantidade, qualidade e especificidade de forma a atender as exigências deste Termo de Referência de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados e contratados, onde a Contratante deverá providenciar os acessos.

6.1.21.3.4. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todas as encargos de transporte, hospedagem e despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser realizados pela Contratante.

6.1.21.4. Jornada Horária Mínima de Trabalho

A responsabilidade pelo dimensionamento de profissionais é integralmente da Contratada, considerando o número de unidades atendidas, a distância geográfica entre elas, o ambiente computacional e o número de ativos, cobertura horária, volumetria histórica e sazonal, as métricas de SLA e NMS, a qualificação técnica e a especificação de atividades a serem realizadas, ficando a mesma obrigada a cumprir o número mínimo de postos de trabalho.

6.1.21.5. Qualificação técnica dos profissionais

A Central de Atendimento deverá contar com profissionais capacitados e especializados para a realização das atividades de atendimento e suporte ao usuário de forma preventiva e corretiva, contendo, no mínimo:

6.1.21.5.1. 05 (cinco) profissionais com certificação ITIL Foundation V3 ou V4 ou superior, não sendo aceita certificado de conclusão de curso e ou certificação comercial.

6.1.21.6. Nível Mínimo de Serviço

O atendimento ao usuário da Contratante é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela Contratante a todos os funcionários e colaboradores da UFF, suas unidades administrativas e regionais, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a Contratante prevê três indicadores referentes a este item que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação:

6.1.21.6.1. Para o desconto neste “Centro de Serviços”, serão utilizados os fatores INDN1xxx previstos no item 9.1:

6.1.21.6.1.1. INDN1-TME

6.1.21.6.1.2. INDN1-TMA

6.1.21.6.1.3. INDN1-TMRR

6.1.21.7. Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço

6.1.21.7.1. Os serviços de atendimento e suporte técnico remoto serão providos e executados no ambiente da Contratada, que deverá providenciar toda a infraestrutura de hardware e software, bem como todos os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados, sem ônus adicional para a Contratante.

6.1.21.7.2. Para os serviços executados remotamente por meio das dependências Contratada, fica a cargo desta fornecer e providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como:

6.1.21.7.2.1. Central Telefônica (0800 ou 4000) com URA (Unidade de Resposta Audível) e Chatbot

/Copiloto (Assistente Virtual e Pessoal) com Inteligência Artificial;

6.1.21.7.2.2. Local de trabalho com móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares);

6.1.21.7.2.3. Solução de acesso remoto ao ambiente de forma segura e criptografa com link dedicado e exclusivo para a contratação;

6.1.21.7.2.4. Solução colaborativa de videoconferência para as reuniões remotas;

6.1.21.8. Principais Atividades:

6.1.21.8.1. Abrir e fechar registros de chamados e encaminhar solicitações para os demais níveis e setores existentes na Contratante;

6.1.21.8.2. Recebimento e tratamento de ligações e dos registros abertos pelo sistema ESM Web ou Mobile ou por mensageria, e das requisições referente aos usuários e ativos, eventos, incidentes, mudanças problemas e eventuais crises e tratamento de informações, pesquisas de satisfação e encerramento de registros);

6.1.21.8.3. Realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos conforme as melhores práticas preconizadas pela ITIL;

6.1.21.8.4. Utilização de software especializado em atendimento remoto, dependendo da natureza e do tipo de problema;

6.1.21.8.5. Atendimento mediante identificação, armazenamento, classificação e encaminhamentos de registros (solicitações e incidentes) bem como dúvidas dos usuários dos serviços previstos no Termo de Referência da Contratante;

- 6.1.21.8.6. Relacionar registros abertos com outros registros;
- 6.1.21.8.7. Orientar usuários quanto à utilização dos serviços e disponibilidade;
- 6.1.21.8.8. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de registros abertos;
- 6.1.21.8.9. Comunicar sobre mudanças, complementar com informações, realizar a pesquisa de satisfação, através dos meios de comunicação determinados pela Contratante;
- 6.1.21.8.10. Realizar atendimento remoto através de quaisquer meios seguros de comunicação, incluindo: telefone, chat e ferramentas de atendimento remoto para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização de equipamentos;
- 6.1.21.8.11. Configuração de equipamentos e aplicativos, através de intervenções diretas nos equipamentos com a devida autorização do usuário;
- 6.1.21.8.12. Cumprir com os SLAs;
- 6.1.21.8.13. Esclarecimentos e informações ao suporte técnico presencial quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- 6.1.21.8.14. Esclarecer dúvidas e orientar quanto ao uso de “browser”, gerenciador de e-mail, Internet e intranet;
- 6.1.21.8.15. Esclarecer dúvidas sobre softwares homologados pela Contratante;
- 6.1.21.8.16. Esclarecer dúvidas quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática;
- 6.1.21.8.17. Abrir, fechar e monitorar chamados para os ativos de rede que estejam em período de garantia;

6.1.22. GESTÃO DE SERVIÇOS

6.1.22.1. Disposições Gerais

- 6.1.22.1.1. Prestação de serviço com mão de obra especializada para Gestão e Liderança Técnica do Contrato com o objetivo de realizar a Governança e Melhoria Contínua dos Serviços com foco na não hospedadas na infraestrutura da UFF;
- 6.1.22.1.2. Analisar dados e alertar sobre eventuais falhas negociais, de integridade relacional, e inconsistência de dados;
- 6.1.22.1.3. Criar e manter base de conhecimento das atividades realizadas;
- 6.1.22.1.4. Transferir conhecimento e suportar os servidores da UFF.
- 6.1.22.1.5. Liderança, atendimento Preventiva e Corretiva de Processos, Qualidade, Conhecimento, Curadoria Digital e Proteção de Dados, Programas e Projetos e Transparência e Visibilidade com assessoramento, apoio, mentoria, aconselhamento às áreas técnicas e negociais por meio da gestão integrada de serviços, controle de todo o fluxo digital inteligente e automação da gestão ágil, com uso de metodologias como ITIL, HDI BRASIL, LEAN, COBIT, SCRUM e Six Sigma.
- 6.1.22.1.6. A prestação de serviço tem o foco de criar, controlar e avaliar todas as informações de forma a centralizar que o gerenciamento das informações seja integrado, correlacionado de forma a subsidiar a tomada de decisões.

6.1.22.2. Local da Execução dos Serviços

- 6.1.22.2.1. Os serviços preferencialmente serão executados nas dependências da Contratante, em Niterói-RJ nos endereços previstos neste Termo de Referência, sempre que necessário interação física com os usuários, TI e áreas de negócios para reuniões de alinhamento e entrevistas de levantamento de informações e sempre que for demandado pela Contratante.
- 6.1.22.2.2. Quando do desenvolvimento das atividades e dos produtos a serem entregues à Contratante, será admitido trabalho remoto no endereço da Contratada em Niterói-RJ.
- 6.1.22.2.3. No caso de o serviço ser realizado remotamente, os acessos ao ambiente, sistemas e aplicações deverá ser liberado e providenciado pela Contratante, para a perfeita realização dos serviços.
- 6.1.22.2.4. Em casos de impedimento de acesso às dependências da Contratante e ou em casos de problemas de logística, em casos de contingência, desastres, greves, fechamentos dos prédios e acessos, em casos de surtos de doenças infectocontagiosas ou em casos fortuitos ou de força maior, independente do motivo gerador, a Contratada se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade em quantidade, qualidade e especificidade de forma a atender as exigências deste Termo de Referência de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados e contratados, onde a Contratante deverá providenciar os acessos.
- 6.1.22.2.5. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todas os encargos de transporte, hospedagem e despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser realizados pela Contratante.
- 6.1.22.3. Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço
- 6.1.22.3.1. Para os serviços executados nas dependências Contratante, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).
- 6.1.22.3.2. Os serviços de atendimento e suporte técnico remoto serão providos e executados no ambiente da Contratada, que deverá providenciar toda a infraestrutura de hardware e software, bem como todos os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados, sem ônus adicional para a Contratante.
- 6.1.22.3.3. Para os serviços executados remotamente por meio das dependências Contratada, fica a cargo desta fornecer e providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como:
- 6.1.22.3.3.1. Local de trabalho com móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares);
- 6.1.22.3.3.2. Solução de acesso remoto ao ambiente de forma segura e criptografada com link dedicado e exclusivo para a contratação;
- 6.1.22.3.3.3. Solução colaborativa de videoconferência para as reuniões remotas;
- 6.1.22.3.3.4. No caso de acesso remoto, a Contratante será responsável por fornecer à Contratada somente os acessos necessários para o acesso remoto, de forma segura, à rede Contratante. A Contratante não fornecerá as estações de trabalho, notebooks, telefones, celulares e links de acesso à Internet a serem utilizados nesses acessos remotos.
- 6.1.22.3.3.5. A Contratante fica obrigada a fornecer:
- 6.1.22.3.3.5.1. Acesso físico ao ambiente computacional;
- 6.1.22.3.3.5.2. Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;
- 6.1.22.3.3.5.3. Acesso às áreas e responsáveis;
- 6.1.22.3.3.5.4. Acesso às informações, dados e arquivos necessários;

6.1.22.3.3.5.5. Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões;

6.1.22.4. Cobertura Horária

6.1.22.4.1. As Atividades poderão ser executadas presencialmente das 09:00 às 18:00h, todos os dias, exceto finais de semana e feriados. As atividades remotas poderão ser executadas e entregues a qualquer momento no sistema, devendo a Contratante liberar os meios de acesso lógicos para acesso ao ambiente, serviços, aplicações e rotinas.

6.1.22.4.2. Caso seja necessário, a Contratante deverá abrir Ordem de Serviço para realização de atividades de projetos especiais e ou atendimento a incidentes, mudanças e crises in loco.

6.1.22.4.3. As Ordens de Serviço que demandarem projetos especiais e ou mudanças que alterem a rotina produtiva do ambiente, deverão ser executadas nos dias e horários programados dentro da janela de atendimento dos processos.

6.1.22.5. Serviços de Melhoria Contínua

6.1.22.5.1. A empresa Contratada fica obrigada a alocar o número de analistas ITIL FOUNDATION que for necessário para o atendimento da ordem de serviço, com o objetivo de realizar o atendimento de práticas das disciplinas e realizar a análise e condução rotineira da gestão das disciplinas, sendo que o analista poderá atender quantas disciplinas for necessário, desde que não afete a gestão de cada disciplina e os entregáveis previstos;

6.1.22.5.2. A empresa Contratada fica obrigada a alocar o número de analistas ITIL EXPERT e MASTER que for necessário para o atendimento da ordem de serviço com o objetivo de corrigir, avaliar, desenhar processos e a arquitetura negocial de atendimento ao cidadão, sendo que o especialista poderá atender quantas disciplinas for necessário, desde que não afete a gestão de cada disciplina e os entregáveis previstos;

6.1.22.5.3. A empresa Contratada deverá prover um serviço de gestão com entregáveis, baseado na melhoria contínua dos processos com foco em:

6.1.22.5.3.1. Processos

6.1.22.5.3.2. Qualidade

6.1.22.5.3.3. Conhecimento

6.1.22.5.3.4. Curadoria Digital e Proteção de Dados 6.1.22.5.3.5. Programas e Projetos

6.1.22.5.3.6. Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards)

6.1.22.6. Qualificação Técnica

6.1.22.6.1. A prestação de serviço deverá estar totalmente alinhada com as melhores práticas de mercado e com ITIL (Information Technology Infrastructure Library), com as metodologias LEAN e Six Sigma, com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e com a ISO 27002;

6.1.22.6.2. Os profissionais que irão validar a matriz de projetos, responsáveis pela criação e desenho dos processos, interação com as áreas de negócios, entrevistas e reuniões, deverão ter curso superior e certificação profissional na categoria ITIL® Master ou experiência comprovada e atestada de no mínimo 05 anos (Perfil Sênior) com no mínimo 10 processos ITIL, não sendo aceito certificados de cursos e certificados preparatórios e ou certificações comerciais, sendo que cada Líder de processos poderá cuidar no máximo de 5 processos simultâneos;

6.1.22.6.3. A Contratada deverá ter no seu quadro profissionais com certificação técnica profissional, não sendo aceito certificados de cursos e certificados preparatórios e ou certificações comerciais, conforme a seguir:

6.1.22.6.3.1. No mínimo 05 (cinco) profissionais com curso superior, a certificação ITIL Foundation V4 ou superior ou experiência comprovada e atestada de no mínimo 02 anos com no mínimo 04 processos

ITIL. Este profissional sempre que demandado será responsável pela Gestão dos processos, análise, desenho dos processos, geração de relatórios e atendimento das disciplinas;

6.1.22.6.3.2. No mínimo 01 (um) 01 profissional com curso superior e certificação profissional na categoria ITIL® Expert Certification ou experiência comprovada e atestada de no mínimo 04 anos com no mínimo 08 processos ITIL. A atuação técnica deste perfil ficará responsável pela arquitetura e engenharia dos projetos e processos ITIL, validação de todos os processos e projetos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios;

6.1.22.6.3.3. No mínimo 01 (um) profissional com certificação profissional PMP ou COBIT ou SCRUM com curso superior e 05 anos na gestão de projetos (Perfil Sênior). A atuação técnica deste perfil ficará responsável pelo gerenciamento, cadastramento, qualificação, classificação, acompanhamento dos projetos de TIC e visibilidade junto a ferramenta, validação de todos os processos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios;

6.1.22.6.3.4. No mínimo 01 (um) profissional com certificação profissional de Data Protection Officer em nível Praticioner ou experiência comprovada e atestada de no mínimo 05 anos na área de proteção de dados e privacidade (Perfil Sênior). A atuação técnica deste perfil ficará responsável pela arquitetura e engenharia dos projetos e processos ITIL, validação de todos os processos e projetos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios;

6.1.22.6.3.5. No mínimo 01 (um) profissional com certificação LEAN FOUNDATION ou SIX SIGMA, curso superior ou experiência comprovada e atestada de 03 anos atuando em gestão ou qualidade e ou processos (Perfil Pleno). A atuação técnica deste perfil ficará responsável pela visibilidade dos projetos, qualidade, conhecimento, programas e projetos, validação de todos os processos e projetos e entregáveis, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios;

6.1.22.6.3.6. No mínimo 02 (dois) profissionais com certificação HDI BRASIL, curso superior ou experiência comprovada e atestada de 05 anos atuando em gestão ou qualidade e ou processos (Perfil Sênior). A atuação técnica deste perfil ficará responsável pela visibilidade dos processos de atendimentos, volumetrias e governança dos métodos e KPI's de atendimentos, reuniões executivas e apresentações com os gestores e áreas de negócios;

6.1.22.7. Nível Mínimo de Serviço

O atendimento ao usuário da Contratante é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela Contratante a todos os funcionários e colaboradores da UFF, suas unidades administrativas e regionais, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a Contratante prevê quatro indicadores referentes a este item que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação:

6.1.22.7.1. Para o desconto neste “Centro de Serviços”, serão utilizados os fatores INDGSTI previstos no item 9.1:

6.1.22.7.1.1. INDGSTI-DIS

6.1.22.7.1.2. INDGSTI-ATU

6.1.22.7.1.3. INDGSTI-REQ

6.1.22.7.1.4. INDGSTI-PROJ

6.1.22.8. Disciplinas ITIL

6.1.22.8.1. A prestação de serviço deverá de Operação Assistida é focada nas melhores práticas de mercado em pelo menos nestes 10 processos ITIL (Information Technology Infrastructure Library), conforme a seguir:

6.1.22.8.1.1. AI - AI Capability – Capacidade de IA (obrigatório)

6.1.22.8.1.2. AM = IT Asset Management- Gerenciamento de Ativos;

6.1.22.8.1.3. CON = Configuration Management - Gerenciamento de Configuração;

- 6.1.22.8.1.4. IM – Incident Management – Gerenciamento de Incidente;
- 6.1.22.8.1.5. PM – Problem Management – Gerenciamento de Problema;
- 6.1.22.8.1.6. KM – Knowledge Management – Gerenciamento de Conhecimento (obrigatório);
- 6.1.22.8.1.7. RM – Request Management – Gerenciamento de Requisição (obrigatório);
- 6.1.22.8.1.8. SCA = Service and Alerting Catalog Management – Gerenciamento de Catálogo de Serviços (obrigatório);
- 6.1.22.8.1.9. SD = Service Desk – Central de Atendimento (obrigatório);
- 6.1.22.8.1.10. SLM = Service Level Management – Gerenciamento de Nível de Serviço (obrigatório).

6.1.22.9. Atividades e Serviços

6.1.22.9.1. As atividades e serviços que poderão ser demandados e realizados na operação assistida tem como foco o processo de melhoria contínua do atendimento da Contratante e deve garantir a excelência da qualidade dos níveis de serviço e dos serviços prestados em si, a fim de auxiliar a gestão do contrato, racionalizando processos, mitigando erros e falhas, bem como estabelecendo práticas de criação do processo de conhecimento do serviço.

6.1.22.9.2. É responsabilidade da Contratada fornecer todo o conhecimento necessário e as metodologias aplicáveis de forma a executar as melhores práticas em processos e procedimentos de apoio, a fim de permitir a melhoria dos processos e serviços prestados.

6.1.22.9.3. A Contratada deve controlar a execução dos serviços, com o objetivo de aferir e garantir a qualidade de forma sistemática, entregar indicadores, prover o desenvolvimento de ações de atendimento com planos de ação, medir sua maturidade e registrar regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho.

6.1.22.9.4. A Contratada deverá ter em seu quadro profissionais de processos, de qualidade e de conhecimento, de forma a assegurar que a melhoria contínua dos serviços, tenha o foco e a dedicação necessários, sem comprometimento das atividades técnicas.

6.1.22.9.5. É responsabilidade da Contratada promover a Atendimento de Processos de Melhoria Contínua dos Serviços, realizando as seguintes atividades, conforme a seguir:

6.1.22.9.5.1. Gestão dos Serviços de Melhoria Contínua

6.1.22.9.5.2. Organizar de forma visual todos os compromissos operacionais (gestão à vista);

6.1.22.9.5.3. Atualizar indicadores e Dashboards;

6.1.22.9.5.4. Definição de padrões de monitoramento e indicadores, modelos, norteadores; 6.1.22.9.5.5. Suporte metodológico e repasse de conhecimento;

6.1.22.9.5.6. Relatórios e alertas de pontos relevantes que devem ser avaliados, periodicamente, tempestivamente ou sempre que necessário ou requerido (internamente ou se requeridos para organismos de controle e proteção);

6.1.22.9.5.7. Matrizes de documentações com informações, sistemas, dados, fornecedores e outras informações julgadas necessárias que devam ser mapeadas, tratadas e norteadas para acompanhamento, ação e solução proposta;

6.1.22.9.5.8. Revisão de contratos e projetos relevantes com impacto operacional institucionais, com emissão de relatórios de pontos de atenção, com solução e ajustes propostos;

6.1.22.9.5.9. Auditoria de projetos, processos e sistemas correlatos sempre que demandado ou julgado necessário;

6.1.22.9.5.10. Apoio com responsabilidades de DPO (Departamento de Proteção de Dados) independente e empoderado, para interface com as Agências Reguladoras como a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), conforme requerido legalmente.

6.1.22.10. Solicitação das atividades e serviços

6.1.22.10.1. Os serviços poderão ser solicitados por meio de Ordem de Serviço Consolidada e ou de forma eventual avulsa, onde cada atividade entregável deverá ser prevista e orçada antes da Contratada aceitar e iniciar a prestação de serviços

6.1.22.10.2. Os serviços poderão ser demandados uma vez que a solução tecnológica de integração já tiver a disciplina implementada.

6.1.22.11. Melhoria contínua dos processos

6.1.22.11.1. Mapear os processos produtivos de TIC que afetem os serviços contratado;

6.1.22.11.2. Criar, documentar e implementar os processos mapeados;

6.1.22.11.3. Monitorar e avaliar os processos e os resultados operacionais;

6.1.22.11.4. Elaborar planos de ação corretivos, preventivos ou evolutivos, prestando orientação, esclarecimentos e solucionando os problemas relativos aos processos, utilizando as melhores práticas e metodologias ágeis de mercado, considerando os seguintes aspectos relacionados aos processos:

6.1.22.11.5. Definir procedimentos de gerenciamento de riscos;

6.1.22.11.6. Identificar as fontes de riscos, avaliar a probabilidade e o impacto;

6.1.22.11.7. Validar a classificação dos riscos e os planos de ação de mitigação;

6.1.22.11.8. Monitorar e avaliar os resultados;

6.1.22.11.9. Consolidar e publicar as práticas, metodologias e planos de ação para mitigação dos riscos;

6.1.22.11.10. Analisar “logs” e registros dos sistemas de monitoração e geração de relatórios estatísticos de forma a garantir que os processos foram executados;

6.1.22.11.11. Identificar e reportar falsos positivos;

6.1.22.11.12. Identificar e reportar principais ofensores;

6.1.22.11.13. Análise de problemas recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;

6.1.22.11.14. Provimento e/ou customização de recursos tecnológicos, operacionais e de gestão sobre o tema;

6.1.22.12. Melhoria contínua da qualidade

6.1.22.12.1. Acompanhar a execução do conjunto de atividades do dia-a-dia necessárias não só ao cumprimento contratual, mas que visam promover a melhoria continua da qualidade das entregas;

6.1.22.12.2. Efetuar análise da qualidade dos conteúdos gerados nas atas e relatórios;

6.1.22.12.3. Com base nas análises e acompanhamentos, gerar documento de orientação, com recomendações de melhorias;

6.1.22.12.4. Produzir informações gerenciais, que suportem o processo de apoio à decisão, coletando resultados e calculando indicadores de desempenho;

6.1.22.12.5. Analisar, identificar e eliminar falhas ou erros nos processos, através de análise e identificação da causa-raiz dos indicadores mensais que não atingiram o objetivo;

6.1.22.12.6. Reportar ao dono do processo sempre que uma falha for identificada;

6.1.22.12.7. Desenvolver plano de ação corretivo e acompanhar a sua execução e efetividade. 6.1.22.12.8. Satisfação do usuário.

6.1.22.13. Melhoria contínua do conhecimento

6.1.22.13.1. Avaliar a eficiência dos profissionais, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de eventos atendidos por profissional e por especialidade, etc.);

6.1.22.13.2. Manter a base de conhecimento atualizada, registrando o conhecimento operacional tácito, garantindo que a transferência do conhecimento se ocorra através de documentos técnicos e manuais específicos;

6.1.22.13.3. Elaborar e disponibilizar a documentação técnica dos processos e procedimentos dos serviços realizados.

6.1.22.13.4. Elaborar mapa termal de atendimento por tipo de atendimento, por tipo de profissionais e por tipo de tecnologias.

6.1.22.13.5. A Contratada deve ceder à Contratante, os direitos autorais e patrimoniais e a propriedade intelectual, em caráter definitivo, dos resultados produzidos durante a vigência do contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

6.1.22.13.6. Caso não exista documentação de algum serviço demandado pela Ordem de Serviço deverá ser documentada pela Contratada, inserindo as rotinas procedimentais na base, dentro dos padrões de fichamento adotados e submetidos à Contratante para aprovação, passando a fazer parte do acervo da Contratante.

6.1.22.13.7. A entrega da documentação deverá ocorrer no prazo máximo de 45 dias após a conclusão de cada serviço. O descumprimento da obrigação de entrega da documentação, conforme previsto nesta cláusula, sujeitará a Contratada às penalidades contratuais.

6.1.22.13.8. A solução deve incluir funcionalidades avançadas para a gestão do conhecimento, tais como:

6.1.22.13.8.1. Capacidade de permitir feedback do cliente nos artigos.

6.1.22.13.8.2 Fluxos de aprovação para garantir a qualidade e a veracidade do conteúdo.

6.1.22.13.8.3. Funcionalidade de pesquisa avançada por palavras-chave.

6.1.22.13.8.4. Utilização de Inteligência Artificial para sugerir artigos relevantes para agentes e clientes.

6.1.22.13.8.5. Criação automática de novos artigos a partir de tickets resolvidos.

6.1.22.14. Melhoria Contínua de Transparência e Visibilidade e (Painéis e Dashboards)

6.1.22.14.1. A Contratada deverá implementar a solução que irá permitir a Construção de Painéis de Gestão (Dashboards) Interativos e com inteligência de negócio, correlata a padrões mercadológicos e de boas práticas de gestão em atendimento as premissas institucionais, de projetos, de acompanhamento da gestão financeira e de serviços em 5 níveis, sendo que a implementação dos itens será remunerada por item:

6.1.22.14.1.1. Institucional: contemplando infraestrutura, pessoal, estoque, processos e exigências legais e regulamentares;

6.1.22.14.1.2. Negocial: envolvendo informações sobre o negócio da Contratante, usuários, regiões, atendimentos, processos, mapa de riscos;

6.1.22.14.1.3. Financeiro: envolvendo custos e reduções da infraestrutura, das operações e atendimentos, consumo de orçamento, previsão orçamentária, rubricas, planejamento financeiro;

6.1.22.14.1.4. Estratégico: envolvendo os principais indicadores referente a operação, tecnologias, negócios e usuários;

6.1.22.14.1.5 Tático e operacional: envolvendo a visibilidade dos KPI's, SLA's, informações referentes aos atendimentos, backlog, painel diário, ticket review emitindo ter a visibilidade em tempo real.

6.1.22.14.2. Caberá a Contratada, o levantamento dos dados e informações para as análises e implementação em painéis de gestão, resumos, estatísticas, dentre outros aspectos de forma a auxiliar a Contratante e tratamento de dados institucionais, produtividade, gastos, projeções, necessidades e dar tais informações de forma ágil e rápida para a tomada de decisão pela gestão, através de painéis e Dashboards com as informações compiladas, considerando inclusive o mapeamento dos principais serviços que existem em nosso ambiente sob nossa gestão completa ou compartilhada.

6.1.22.14.3. A Contratada deverá realizar o projeto de mapeamento de processos a serem contemplados, atividades técnicas especializadas, apoio na implementação de painéis de controle e acompanhamento, análises e repasse de conhecimento relativo a operação realizada, contemplando no mínimo questões como:

6.1.22.14.4. A Contratada deverá elencar todas as possibilidades e os itens que são passíveis para serem incluídos nos painéis, uma que os painéis não irão comportar todas as informações disponíveis na empresa, diante disto, é importante que sejam objetivos, práticos e autoexplicativos. Deverá ser pensado que ao avaliar rapidamente o painel poderá se ter as informações mais relevantes sobre o negócio.

6.1.22.14.5. A Contratada deverá apresentar propostas com Design intuitivo com o objetivo de ser de fácil visualização, com objetividade onde resultados mostrem claramente os seus significados, com integração de fazer alertas visuais sinalizando os resultados positivos e negativos de forma que seja passível o perfeito entendimento das informações.

6.1.22.14.6. Com a implementação de um sistema de Service Level Agreement (SLA) serão objetivos a serem alcançados na prestação do serviço:

6.1.22.14.6.1. A Instituição não ter responsabilidade operacional direta sobre o projeto, sendo parte demandada e apoiadora;

6.1.22.14.6.2. Permitir à Instituição concentrar seus esforços em decisões estratégicas e operacionais do dia a dia;

6.1.22.14.6.3. Melhorar a eficiência dos serviços, produtos e recursos em relação ao tema;

6.1.22.14.6.4. Melhorar a decisão da gestão fazendo através da qualidade das informações recebidas, tratadas e controladas;

6.1.22.14.6.5. Melhorar a qualidade percebida pelo usuário final e cumprimento com obrigações institucionais e transparência.

6.1.22.14.6.6. Indicadores vitais na implementação de serviços para atividade de gestão, com mecanismos desenvolvidos para obter tais métricas e ajustados periodicamente no âmbito de fornecer o status do serviço e permitir a tomada de medidas nas áreas de melhoria detectadas, que poderão ter reportes mensais.

6.1.22.14.6.7. A empresa Contratada deverá acompanhar, monitorar e ampliar continuamente a implementação de serviços sob contrato de nível de modo Serviço (que poderá ser adaptado em comum acordo a qualquer momento) com uma política de melhoria contínua que permitirá melhorar a prestação de serviço ao longo da execução do contrato, contendo recomendações mensais, anuais, tempestivas e/ou emergentes que possam surgir;

6.1.22.14.6.8. A empresa Contratada deverá utilizar ferramentas próprias projetadas e desenvolvidas já disponíveis e vigentes no ambiente da Instituição para suportar este tipo de serviço de gestão para ambos os requisitos de gestão, governança, qualidade e outras, tais como ferramentas de medição de produtividade de

serviços constante as, com o objetivo de realizar mapeamento de dados, fluxos de operação, análises, estatísticas, controles gerenciais e dashboards estatísticos;

6.1.22.14.6.9. Os ambientes e recursos, serviços e contratos a serem considerados são dos ambientes do estado do Brasil, podendo ser ampliadas e aditivadas para outras localidades se alinhado em comum acordo entre as partes.

6.1.22.14.6.10. Principais entregáveis previstos:

Entregáveis	Foco
Relatório de estudo da principais indicadores e KPI's a automatizar e suas origens de dados com referência operacional e de leis que regulamentam o negócio com recomendações priorizadas.	Operacional para todas as áreas e departamentos
Dashboard de contratos correlatos e suas proposições, com recomendações priorizadas e proposições de ações e iniciativas.	Para os itens aplicáveis.
Alinhamento de práticas e padrões operacionais par se manter compliance com necessidades institucionais de gestão de serviços.	Operacional para todas as áreas e departamentos
Estruturação e repasse de conhecimento dos recursos providos.	Usuários

Tabela 5: Resumo dos entregáveis

6.1.23. PROJETOS ESPECIAIS - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

6.1.23.1. Disposições Gerais

6.1.23.1.1. Prestação de serviço com mão de obra especializada de forma a realizar a atendimento evolutiva de arquitetura e engenharia dos serviços de TI com foco no atendimento negocial e na evolução, orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de canais multicanais junto a plataforma tecnológica de Transformação Digital como serviço utilizando as melhores práticas e principais metodologias de mercados:

6.1.23.2. Local da Execução dos Serviços

6.1.23.2.1. Os serviços serão entregues para a Contratante, em Niterói-RJ. Sempre que necessário para levantamento das informações, estudos de caso, o alinhamento dos projetos deverá ser realizado junto a Contratante por meio de reuniões remotas e ou presenciais a depender da disponibilidade dos responsáveis.

6.1.23.3. Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço

6.1.23.3.1. Para os serviços obrigatoriamente executados nas dependências Contratante, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

6.1.23.3.2. Os serviços de atendimento e suporte técnico remoto serão providos e executados no ambiente da Contratada, que deverá providenciar toda a infraestrutura de hardware e software, bem como todos os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados, sem ônus adicional para a Contratante.

6.1.24.3.3. Para os serviços executados remotamente por meio das dependências Contratada, fica a cargo desta fornecer e providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como:

6.1.23.3.4. Local de trabalho com móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares);

6.1.23.3.5. Solução de acesso remoto ao ambiente de forma segura e criptografada com link dedicado e exclusivo para a contratação;

6.1.23.3.6. Solução colaborativa de videoconferência para as reuniões remotas;

6.1.23.3.7. No caso de acesso remoto, a Contratante será responsável por fornecer à Contratada somente os acessos necessários para o acesso remoto, de forma segura, à rede Contratante. A Contratante não fornecerá as estações de trabalho, notebooks, telefones celulares e links de acesso à Internet a serem utilizados nesses acessos remotos.

6.1.23.4. A Contratante fica obrigada a fornecer:

6.1.23.4.1. Acesso físico ao ambiente computacional;

6.1.23.4.2. Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;

6.1.23.4.3. Acesso às áreas e responsáveis;

6.1.23.4.4. Acesso às informações, dados e arquivos necessários;

6.1.23.4.5. Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões;

6.1.23.5. Cobertura Horária

6.1.23.5.1. As Atividades poderão ser executadas 24x7, mas deverão ser entregues e apresentadas das 08 às 18h, em dias corridos, em horário comercial.

6.1.23.5.2. Caso seja necessário, a Contratante deverá abrir Ordem de Serviço para realização de atividades de qualquer tipo de projeto especial e ou atendimento a incidentes, mudanças e crises.

6.1.23.5.3. As Ordens de Serviço que demandarem projetos especiais e ou mudanças que alterem a rotina produtiva do ambiente, deverão ser executadas nos dias e horários programados dentro da janela de atendimento dos processos.

6.1.23.6. Atividades e Serviços

Prestação de serviço com mão de obra especializada de forma a realizar o atendimento evolutivo do atendimento comercial e da plataforma tecnológica de Transformação Digital de gerenciamento, orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de multicanais como serviço utilizando as melhores práticas e principais metodologias de mercados

6.1.23.7. Local da Execução dos Serviços

Os serviços serão entregues para a Contratante, em Niterói-RJ. Sempre que necessário para levantamento das informações, estudos de caso, o alinhamento dos projetos deverá ser realizado junto a Contratante por meio de reuniões remotas e ou presenciais a depender da disponibilidade dos responsáveis.

6.1.23.8. Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço

6.1.23.8.1. Para os serviços obrigatoriamente executados nas dependências Contratante, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

6.1.23.8.2. Os serviços de atendimento e suporte técnico remoto serão providos e executados no ambiente da Contratada, que deverá providenciar toda a infraestrutura de hardware e software, bem como todos os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados, sem ônus adicional para a Contratante.

6.1.23.8.3. Para os serviços executados remotamente por meio das dependências Contratada, fica a cargo desta fornecer e providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como:

6.1.23.8.3.1. Local de trabalho com móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares);

6.1.23.8.3.2. Solução de acesso remoto ao ambiente de forma segura e criptografia com link dedicado e exclusivo para a contratação;

6.1.23.8.3.3. Solução colaborativa de videoconferência para as reuniões remotas;

6.1.23.8.3.4. No caso de acesso remoto, a Contratante será responsável por fornecer à Contratada somente os acessos necessários para o acesso remoto, de forma segura, à rede Contratante. A Contratante não fornecerá as estações de trabalho, notebooks, telefones, celulares e links de acesso à Internet a serem utilizados nesses acessos remotos.

6.1.23.9. A Contratante fica obrigada a fornecer:

6.1.23.9.1. Acesso físico ao ambiente computacional;

6.1.23.9.2. Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;

6.1.23.9.3. Acesso às áreas e responsáveis;

6.1.23.9.4. Acesso às informações, dados e arquivos necessários;

6.1.23.9.5. Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões;

6.1.23.10. Cobertura Horária

6.1.23.10.1. As Atividades poderão ser executadas 24x7, mas deverão ser entregues e apresentadas das 08 às 18h, em dias corridos, em horário comercial de segunda à sexta.

6.1.23.10.2. Caso seja necessário, a Contratante deverá abrir Ordem de Serviço para realização de atividades de qualquer tipo de projeto especial e ou atendimento a incidentes, mudanças e crises.

6.1.23.10.3. As Ordens de Serviço que demandarem projetos especiais e ou mudanças que alterem a rotina produtiva do ambiente, deverão ser executadas nos dias e horários programados dentro da janela de atendimento dos processos.

6.1.23.11. Nível Mínimo de Serviço

6.1.23.11.1. O atendimento ao usuário da Contratante é crítico, pois impacta diretamente na qualidade do serviço prestado pela Contratante a todos os funcionários e colaboradores da UFF, suas unidades administrativas e regionais, com base no impacto e na criticidade do atendimento, a Contratante prevê dois indicadores referentes a este item que devem ser atingidos mensalmente nesta contratação.

6.1.23.11.2. Para o desconto neste “Centro de Serviços”, serão utilizados os fatores INDN5XXXX previstos no item 9.1:

6.1.23.11.2.1. INDN5-REQ

6.1.23.11.2.2. INDN5-PROJ

6.1.23.12. Atividades e Serviços

As atividades e serviços de atendimento evolutiva de arquitetura e engenharia com o foco no atendimento negocial e da Solução Tecnológica de Gestão e Atendimento de Cidades Inteligentes, se dará por meio de entregáveis aferíveis que deverão ser demandadas por meio de Ordem de Serviço específica, conforme a seguir:

6.1.23.12.1. Planejamento: Projeto Especial de planejamento com entrega de planejamento estratégico, tático e operacional para a criação do catálogo de serviço, atendimento industrializado, automação e ou aplicação artificial de inteligência generativa;

6.1.23.12.2. Implementação: Execução da Atendimento Evolutiva pontual de uma funcionalidade e ou inclusão de um dispositivo, canal, processo e ou tecnologia, de forma a garantir a evolução do processo, operacional para a criação do catálogo de serviço, atendimento industrializado, automação e ou aplicação artificial de inteligência generativa;

6.1.23.12.3. Hiperautomação: Automação entre o ambiente legado e a plataforma tecnológica, dos canais, tecnologias e do ambiente computacional e dos processos de forma a garantir que o ambiente seja automaticamente responsivo e implementação de rotinas preditivas e preventivas automáticas com tomadas de decisões e escalonamento automatizado operacional para a criação do catálogo de serviço, atendimento industrializado, automação e ou aplicação artificial de inteligência generativa;

6.1.23.12.4. Customização: Desenvolvimento de uma nova funcionalidade e ou requisito funcional para automação e processos e ou para inclusão na solução tecnológica e ou no sistema legado operacional para a criação do catálogo de serviço, atendimento industrializado, automação e ou aplicação artificial de inteligência generativa;

6.1.23.12.5. Parametrização: Adequação, adaptação e configuração das funcionalidades e requisitos funcionais pré-existentes para automação e processos na solução tecnológica e ou no sistema legado operacional para a criação do catálogo de serviço, atendimento industrializado, automação e ou aplicação artificial de inteligência generativa;

6.1.23.12.6. Processos: Alteração, desenvolvimento e ou desenho da arquitetura e engenharia de Processos, instruções de trabalho e desenvolvimento dentro da solução tecnológica e ou dos sistemas legados de forma a garantir a segurança lógica evolutiva do atendimento negocial e da Solução Tecnológica de Governança operacional para a criação do catálogo de serviço, atendimento industrializado, automação e ou aplicação artificial de inteligência generativa;

6.1.23.12.7. Gestão de Projetos: A solução tecnológica de gestão e atendimento deve incluir funcionalidades específicas para gerenciamento de projetos, tais como:

6.1.23.12.7.1. Dashboard Kanban para visualização e acompanhamento do fluxo de trabalho. 6.1.23.12.7.2. Edição em lote de tarefas para otimizar o tempo de gestão.

6.1.23.12.7.3. Backlog de projetos para priorização e acompanhamento de demandas.

6.1.23.12.7.4. Funcionalidade para gerenciamento do cronograma de projetos, permitindo a visualização de prazos e marcos importantes.

6.1.23.13. De forma a dar previsibilidade das arquiteturas a serem desenvolvidas, A UFF lista requisitos técnicos a serem desenvolvidos dentro da contratação, mas não está limitado à:

6.1.23.13.1. Automação: Inteligência Artificial, IA generativa, Infraestrutura; Redes Neurais, RPA, R&CA, Realidade virtual, Realidade Aumentada, Metaverso;

6.1.23.13.2. Serviços Negociais e de Infraestrutura: Serviços de rede, conectividade, tokens e serviços de diretório e autenticação, servidor de arquivos, infraestrutura como código - IaC; impressão e impressão 3D, Biometria, Videoconferência, usuários, controle de acesso e ambiente corporativo;

6.1.23.13.3. As atividades e serviços de atendimento evolutiva de Gestão dos Serviços de TI com o foco, se dará por meio de entregáveis aferíveis que deverão ser demandadas por meio de Ordem de Serviço específica, conforme a seguir

6.1.23.14. Solicitação das atividades e serviços

- 6.1.23.14.1. Os serviços poderão ser solicitados por meio de Ordem de Serviço Consolidada e ou de forma eventual avulsa, onde cada atividade entregável deverá ser prevista e orçada antes da Contratada aceitar e iniciar a prestação de serviços
- 6.1.23.14.2. Após o recebimento do documento Solicitação do Projeto, a Contratada deverá entregar um Plano Geral do Projeto em até 10 (dez) dias corridos. Nesta etapa, a Contratada deverá levantar todos requisitos para a execução do projeto, incluindo a apresentação de possíveis soluções para a demanda.
- 6.1.23.14.3. O cronograma de atividades descritas e acordadas no Plano Geral do Projeto servirão como métricas para as entregas do Projeto. O prazo limite descrito no cronograma para início de execução do projeto não deverá ser superior a 15 dias úteis do aceite do Plano Geral do Projeto.
- 6.1.23.14.4. As HST devem ser estimadas no Plano Geral do Projeto. A Contratante poderá questionar o cronograma e o total de horas previstas pela Contratada para a execução do projeto.
- 6.1.23.14.5. Neste caso, a Contratada terá um prazo adicional de 05 (cinco) dias úteis para a reestruturação do Plano Geral do Projeto e reapresentá-lo.
- 6.1.23.14.6. As HST de gerenciamento de projetos deverão ser previstas no Plano Geral do Projeto e computadas nas estimativas de Unidades de Serviço Técnico.
- 6.1.23.14.7. O projeto estará oficialmente autorizado somente após o aceite total do Plano Geral do Projeto.
- 6.1.23.14.8. Durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados, permitindo a elaboração do ateste do que foi efetivamente realizado pela Contratada.
- 6.1.23.14.9. Qualquer alteração na quantidade de HST previstas durante a execução do projeto só será considerada caso tenha havido uma aprovação prévia da Contratante, e justificativa da coerente da alteração.
- 6.1.23.14.10. Termo de Encerramento do Projeto: documento que oficializa o término do projeto seja por cancelamento ou conclusão do mesmo.
- 6.1.23.14.11. Essa documentação visa implementar os controles estabelecidos para cada projeto estratégico da Contratante. Os projetos abrangem também estudos e implementações de soluções de problemas técnicos ou falhas desconhecidas que necessitem de análises mais avançadas.
- 6.1.23.14.12. Os Projetos serão definidos de acordo com as necessidades da Contratante, sendo solicitados e acompanhados através de Termo de Abertura de Projeto, contendo ideia geral do projeto, as áreas que serão impactadas e um cronograma macro com Plano Geral do Projeto com detalhamento em todos os seus aspectos: cronograma, custo, atividades, responsáveis e escopo;
- 6.1.23.14.13. Os Projetos sob demanda englobam as atividades de evolução da infraestrutura, para atendimento de ajustes, melhorias ou necessidades específicas no ambiente de infraestrutura da Contratante. As demandas serão feitas através de solicitações específicas formalizadas pela Contratante;
- 6.1.23.14.14. Os projetos são definidos pela gestão do Setor de TIC da Contratante e em consonância com o PDTIC – Plano Diretor de Tecnologia da Informação.
- 6.1.23.14.15. A Contratada também poderá propor melhorias evolutivas para o ambiente;
- 6.1.23.14.16. Para se caracterizar um projeto, as atividades envolvidas devem possuir alto nível de complexidade necessitando da atuação de profissionais com nível de especialização superior aos alocados no atendimento da central de serviços;
- 6.1.23.14.17. As atividades de melhorias do ambiente que não sejam caracterizadas pela Contratante como projeto, serão enquadradas como Serviço de Atendimento ao usuário;

- 6.1.23.14.18. Para comprovar a relação entre a complexidade da atividade e qualificação do profissional que a executará, a Contratada deverá apresentar junto com o Plano Geral do Projeto a relação de profissionais envolvidos em cada atividade do projeto e as certificações que comprovam sua capacidade em cumprir as atividades previstas;
- 6.1.23.14.19. Para mensurar os projetos será utilizada a unidade de referência definida como Horas de Serviço Técnico – HST. Estas unidades serão consumidas do bolsão de HST anuais previstas para esta contratação.
- 6.1.23.14.20. Após o recebimento do documento Solicitação do Projeto, a Contratada deverá entregar um Plano Geral do Projeto em até 10 (dez) dias corridos. Nesta etapa, a Contratada deverá levantar, todos requisitos para a execução do projeto, incluindo a apresentação de possíveis soluções para a demanda.
- 6.1.23.14.21. O cronograma de atividades descritas e acordadas no Plano Geral do Projeto servirão como métricas para as entregas do Projeto. O prazo limite descrito no cronograma para início de execução do projeto não deverá ser superior a 15 dias úteis do aceite do Plano Geral do Projeto.
- 6.1.23.14.22. As HST devem ser estimadas no Plano Geral do Projeto. A Contratante poderá questionar o cronograma e o total de horas previstas pela Contratada para a execução do projeto.
- 6.1.23.14.23. Neste caso, a Contratada terá um prazo adicional de 05 (cinco) dias úteis para a reestruturação do Plano Geral do Projeto e reapresentá-lo.
- 6.1.23.14.24. As HST de gerenciamento de projetos deverão ser previstas no Plano Geral do Projeto e computadas nas estimativas de Unidades de Serviço Técnico.
- 6.1.23.14.25. O projeto estará oficialmente autorizado somente após o aceite total do Plano Geral do Projeto.
- 6.1.23.14.26. Durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados, permitindo a elaboração do ateste do que foi efetivamente realizado pela Contratada.
- 6.1.23.14.27. Qualquer alteração na quantidade de HST previstas durante a execução do projeto só será considerada caso tenha havido uma aprovação prévia da Contratante, e justificativa da coerente da alteração.
- 6.1.23.14.28. Termo de Encerramento do Projeto: documento que oficializa o término do projeto seja por cancelamento ou conclusão do mesmo.
- 6.1.23.14.29. Essa documentação visa implementar os controles estabelecidos para cada projeto estratégico da Contratante. Os projetos abrangem também estudos e implementações de soluções de problemas técnicos ou falhas desconhecidas que necessitem de análises mais avançadas.
- 6.1.23.14.30. A otimização contínua de métodos e processos operacionais diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;
- 6.1.23.14.31. Para serviços eventuais a Contratante deverá solicitá-los individualmente, de acordo com a orçamentação de complexidade e com a definição do prazo para atendimento.
- 6.1.23.14.32. A Contratada fica obrigada a comunicar à Contratante a equipe alocada para atendimento das demandas eventuais, para permissão de acesso e realização do devido acompanhamento em todas as fases do processo da prestação de serviço.
- 6.1.23.14.33. A Contratada deverá apresentar à Contratante os documentos comprobatórios do adimplemento de suas obrigações trabalhistas junto aos prestadores de serviço, anexando-os à respectiva nota fiscal ou fatura relativa aos serviços contratados, assegurando desta forma que não haja responsabilização subsidiária da Contratante.
- 6.1.23.14.34. Tais serviços serão medidos com base em atividades sob demanda que compõem as rotinas de trabalho do Contratante, incluindo tarefas como monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de

softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, alta disponibilidade, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação conforme definições de responsabilidades presentes neste Termo de Referência.

6.1.23.14.40. Principais entregáveis previstos:

Entregáveis	Foco
Relatório de estudo da principais indicadores e KPI's a automatizar e suas origens de dados com referência operacional e de leis que regulamentam o negócio com recomendações priorizadas.	Operacional para todas as áreas e departamentos
Dashboard de contratos correlatos e suas proposições, com recomendações priorizadas e proposições de ações e iniciativas.	Para os itens aplicáveis.
Alinhamento de práticas e padrões operacionais par se manter compliance com necessidades institucionais de gestão.	Operacional para todas as áreas e departamentos
Estruturação e repasse de conhecimento dos recursos providos.	Usuários

Tabela 6: Resumo dos entregáveis

6.1.24. ORDEM DE SERVIÇO

6.1.24.1. O requerimento do objeto contrato se dará sempre por intermédio da Ordem de Serviço – OS, a qual deve levar em consideração os itens existentes no Catálogo de Serviços, além de conter as seguintes informações:

- 6.1.24.1.1. Identificação do serviço;
- 6.1.24.1.2. Volume de serviços demandados, quando couber;
- 6.1.24.1.3. Quantificação do serviço mensal ou do serviço eventual sob demanda em HST (hora de serviço técnico especializado);
- 6.1.24.1.4. Prazos de início e término da execução do serviço;
- 6.1.24.1.5. Local de execução do serviço;
- 6.1.24.1.6. Critérios de validação do serviço;
- 6.1.24.1.7. Níveis de serviço a serem cumpridos de cada atividade prevista no Catálogo de Serviços referente àquela Ordem de Serviço;
- 6.1.24.1.8. Responsáveis por parte da Contratada e da Contratante (Solicitante, Administrador do Contrato, Fiscal do Contrato e Preposto).
- 6.1.24.1.9. Os critérios de validação serão definidos pelo solicitante em cada Ordem de Serviço, podendo ser de duas modalidades:
- 6.1.24.1.10. Conformidade das atividades realizadas com os procedimentos de execução informados na Ordem de Serviço;

6.1.24.1.11. Testes que comprovem a conformidade entre o resultado esperado e o produto entregue pela Contratada.

6.1.24.2. A Contratante verificará, após a entrega do serviço, o cumprimento pela Contratada dos critérios de validação estabelecidos, validando ou rejeitando a Ordem de Serviço.

6.1.24.3. Ao final de cada mês, será definido o Índice de Rejeição das Ordens de Serviço encerradas no período, calculado conforme a fórmula:

$$IR = NR / (NR + NV), \text{ onde:}$$

6.1.24.3.1. IR: Índice de Rejeição, sendo que o valor do resultado será apresentado como índice percentual. (Ex: 0,9 = 0,9%);

6.1.24.3.2. NR: Número de rejeições em Ordens de Serviço no mês;

6.1.24.3.3. NV: Número de Ordens de Serviço validadas no mês.

6.1.24.3.4. Este índice será utilizado para composição do cálculo do faturamento mensal.

6.1.24.4. Modelo de Operação e Fluxo de Execução dos Serviços

6.1.24.4.1. Envio e Recebimento das Ordens de Serviço

6.1.24.4.2. O envio das Ordens de Serviço para a Contratada será realizado de forma eletrônica, por intermédio de aplicativo disponibilizado pela Contratante.

6.1.24.4.3. As Ordens de Serviço serão enviadas pelos demandantes dos serviços, autorizados a solicitá-los à Contratada.

6.1.24.4.4. Após o envio de uma Ordem de Serviço, a Contratada deverá efetivar o seu recebimento e realizar a prestação de serviços, não sendo admitida a recusa injustificada na realização de qualquer dessas obrigações.

6.1.24.5. Execução das Ordens de Serviço

6.1.24.5.1. Toda e qualquer atividade deverá estar prevista no Catálogo de Serviços e realizada única e exclusivamente por intermédio da Ordem de Serviço, a qual deverá ser encaminhada pela Contratante a Contratada para execução dos serviços, não podendo ser solicitada qualquer atividade adicional ou complementar após a execução dos serviços.

6.1.24.5.2. Quando do recebimento da Ordem de Serviço, a Contratada deverá realizar a prestação de serviço, de acordo com o prazo estabelecido em cada atividade.

6.1.24.5.3. A Contratada deverá concluir a Ordem de Serviço somente após a execução completa de todas as atividades requeridas, dentro dos prazos estabelecidos.

6.1.24.5.4. Concluída a execução, a Contratada deverá encaminhar a Ordem de Serviço a Contratante para a validação do serviço executado.

6.1.24.6. Validação e Encerramento das Ordens de Serviço

6.1.24.6.1. Ao receber a Ordem de Serviço da Contratada, a Contratante deverá, em até 5 (cinco) dias corridos, realizar a sua validação e encerramento.

6.1.24.6.2. Esta validação compreende a análise dos produtos ou resultados gerados para os serviços, com base nos critérios definidos em cada Ordem de Serviço, e a verificação do atendimento aos níveis de serviço estabelecidos para cada tarefa, com a confirmação ou não das reduções previstas pelo não cumprimento destes níveis.

6.1.24.6.3. A validação da Ordem de Serviço poderá gerar os seguintes resultados:

6.1.24.6.3.1. OS Validada: quando não for necessário nenhum ajuste nos produtos e resultados da Ordem de Serviço. A OS Validada será considerada concluída, considerando-se como data de entrega a data em que a Contratada a disponibilizou para validação pela Contratante.

6.1.24.6.3.2. OS Rejeitada: quando forem identificados resultados que expressamente impeçam a validação, fundamentada em descumprimento de um ou mais itens amplamente declarados na Ordem de Serviço solicitada pela Contratante, demandando correção para a Contratada. A OS Rejeitada será devolvida à Contratada para correção, sendo mantido o mesmo prazo para a execução do serviço.

6.1.24.6.4. Após as correções na OS Rejeitada, a Contratada novamente a entregará a Contratante para validação. Sendo validada, a data de efetiva entrega da Ordem de Serviço corresponderá à data do registro da última entrega pela Contratada.

6.1.24.6.5. A reincidência de rejeições para uma mesma Ordem de Serviço poderá ensejar o seu cancelamento por parte da Contratante, se assim julgar necessário. Neste caso, a OS será glosada em sua totalidade e não caberá qualquer ônus a Contratante sobre a Ordem Serviço cancelada.

6.1.24.6.6. A data solicitada para a entrega da Ordem de Serviço será comparada com a última data de entrega do serviço, para fins de verificação do cumprimento deste nível de serviço.

6.1.24.6.7. As correções realizadas pela Contratada nas Ordens de Serviço validadas com restrições ou rejeitadas não geram ônus adicionais para a Contratante e deverão ocorrer dentro dos prazos estabelecidos.

6.1.24.6.8. A validação individual da Ordem de Serviço pela Contratante não exime a Contratada da responsabilidade pela correção dos erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço.

6.1.24.6.9. Recebido e validado o serviço, a Ordem de Serviço será encerrada pelo Solicitante.

6.1.24.7. Consolidação Mensal das Ordens de Serviço

6.1.24.7.1. Para cada Ordem de Serviço será verificado o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, devendo ser aplicados, quando for o caso, os redutores correspondentes.

6.1.24.7.2. Ao final de cada mês será apurado o Índice de Rejeição das Ordens de Serviço.

6.1.24.7.3. O Fiscal do Contrato efetuará a consolidação das Ordens de Serviço, elaborando o Relatório Mensal de Serviços, que deverá conter:

6.1.24.7.3.1. Relação das Ordens de Serviço encerradas ao final do mês com os respectivos redutores aplicados pelo não cumprimento dos níveis de serviço;

6.1.24.7.3.2. Índice de Rejeição das Ordens de Serviço apurado no respectivo mês; 6.1.24.7.3.3. Valor da fatura apurado.

6.1.24.7.3.4. O Relatório Mensal de Serviços será encaminhado à Contratada para a emissão da fatura referente aos serviços prestados.

6.1.24.7.3.5. Papéis e Responsabilidades do Modelo Operacional

6.1.24.8. Solicitante das Ordens de Serviços

6.1.24.8.1. O solicitante dos serviços é o empregado da Contratante responsável pela solicitação dos serviços à Contratada, com as seguintes atribuições:

6.1.24.8.2. Emitir as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações necessárias à realização do serviço;

6.1.24.8.3. Aprovar as Ordens de Serviço demandadas;

6.1.24.8.4. Supervisionar a execução e implantação dos produtos e dos resultados gerados para os serviços requeridos;

6.1.25. CATÁLOGO DE SERVIÇO

6.1.25.1. Disposições Gerais

6.1.25.1.1. Catálogo de Serviços é compreendido como lista de serviços e atividades, categorizadas de acordo com o escopo de atuação de cada “Pró-reitora” e de cada “Superintendência”, que serão atendidas por meio de cada “Central de Atendimento” e deverá ser alimentado pela Contratada durante toda a vigência da contratação.

6.1.25.1.2. A Contratante fica obrigada a entregar o Catálogo de Serviços atual da UFF imediatamente após a assinatura do contrato e a Contratada deverá revisar o Catálogo com a inclusão das “Centrais de Atendimento” a cada 30 dias das: “Reitoria”, “Pró-reitorias” e ou “Superintendências” de acordo com as 6 fases previstas que ocorrerão em um prazo máximo de 180 dias, sendo cada fase a ser cumprida em 30 dias corridos, a seguir:

6.1.25.1.2.1. 30 dias - Anamnese e Assessment do Catálogo de Serviços;

6.1.25.1.2.2. 60 dias - Construção do novo Catálogo e ou revisão\ atendimento e Catálogo existente;

6.1.25.1.2.3. 90 dias - Validação e Teste de Hipóteses do novo catálogo e ou das novas atividades e serviços;

6.1.25.1.2.4. 120 dias - Implementação e Produtividade do novo catálogo e ou das novas atividades e serviços;

6.1.25.1.2.5. 150 dias - Aprendizado e Maturação do novo catálogo e ou das novas atividades e serviços;

6.1.25.1.2.6. 180 dias - CSI – Melhoria Contínua das atividades e serviços já implementados.



FIGURA 6: FRAMEWORK de criação e evolução do Catálogo de Serviços

6.1.25.1.3. À Contratante compete analisar e se manifestar, no prazo de 5 dias úteis, sobre a aprovação do Plano de Execução e o Cronograma para a entrega do Catálogo de Serviços das seguintes 'Pró- Reitorias', 'Superintendências' e da 'Reitoria':

6.1.25.1.3.1. CEART - Centro de Artes

- 6.1.25.1.3.2. EDUFF - Editora da UFF
- 6.1.25.1.3.3. PROAD - Pró-reitoria de Administração
- 6.1.25.1.3.4. PROAES - Pró-reitoria de Assuntos Estudantis
- 6.1.25.1.3.5. PROEX - Pró-reitoria de Extensão
- 6.1.25.1.3.6. PROGEPE - Pró-reitoria de Gestão de Pessoas
- 6.1.25.1.3.7. PROGRAD - Pró-reitoria de Graduação
- 6.1.25.1.3.8. PROPPI - Pró-reitoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação
- 6.1.25.1.3.9. PROPLAN - Pró-reitoria de Planejamento
- 6.1.25.1.3.10. Reitoria
- 6.1.25.1.3.11. SAEP - Superintendência de Arquitetura, Engenharia e Patrimônio
- 6.1.25.1.3.12. SCS - Superintendência de Comunicação Social
- 6.1.25.1.3.13. SDC - Superintendência de Documentação
- 6.1.25.1.3.14. SOMA - Superintendência de Operações e Manutenção
- 6.1.25.1.3.15. SRI - Superintendência de Relações Internacionais
- 6.1.25.1.3.16. STI - Superintendência de Tecnologia de Informação

Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Mês 13	Mês 14	Mês 15	Mês 16	Mês 17	Mês 18	Mês 19	Mês 20	Mês 21	Mês 22	Mês 23	Mês 24
UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1	UFF1																		
UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2	UFF2																		
			UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3	UFF3															
			UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4	UFF4															
						UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5	UFF5												
						UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6	UFF6												
									UFF7	UFF7	UFF7	UFF7	UFF7	UFF7									
									UFF8	UFF8	UFF8	UFF8	UFF8	UFF8									
												UFF9	UFF9	UFF9	UFF9	UFF9	UFF9						
												UFF10	UFF10	UFF10	UFF10	UFF10	UFF10						
															UFF11	UFF11	UFF11	UFF11	UFF11	UFF11			
															UFF12	UFF12	UFF12	UFF12	UFF12	UFF12			
																		UFF13	UFF13	UFF13	UFF13	UFF13	UFF13
																		UFF14	UFF14	UFF14	UFF14	UFF14	UFF14
																		UFF15	UFF15	UFF15	UFF15	UFF15	UFF15
																		UFF16	UFF16	UFF16	UFF16	UFF16	UFF16

Tabela 7: Previsão de criação e implementação do Catálogo de Serviços em 24 meses

6.1.25.1.4. Todas as atividades previstas inicialmente deverão estar listadas neste Termo de Referência e incluídas no Catálogo de Serviços no momento da sua criação. A contratação se dará por 12 meses podendo ou não ser prorrogada a critério da Contratante.

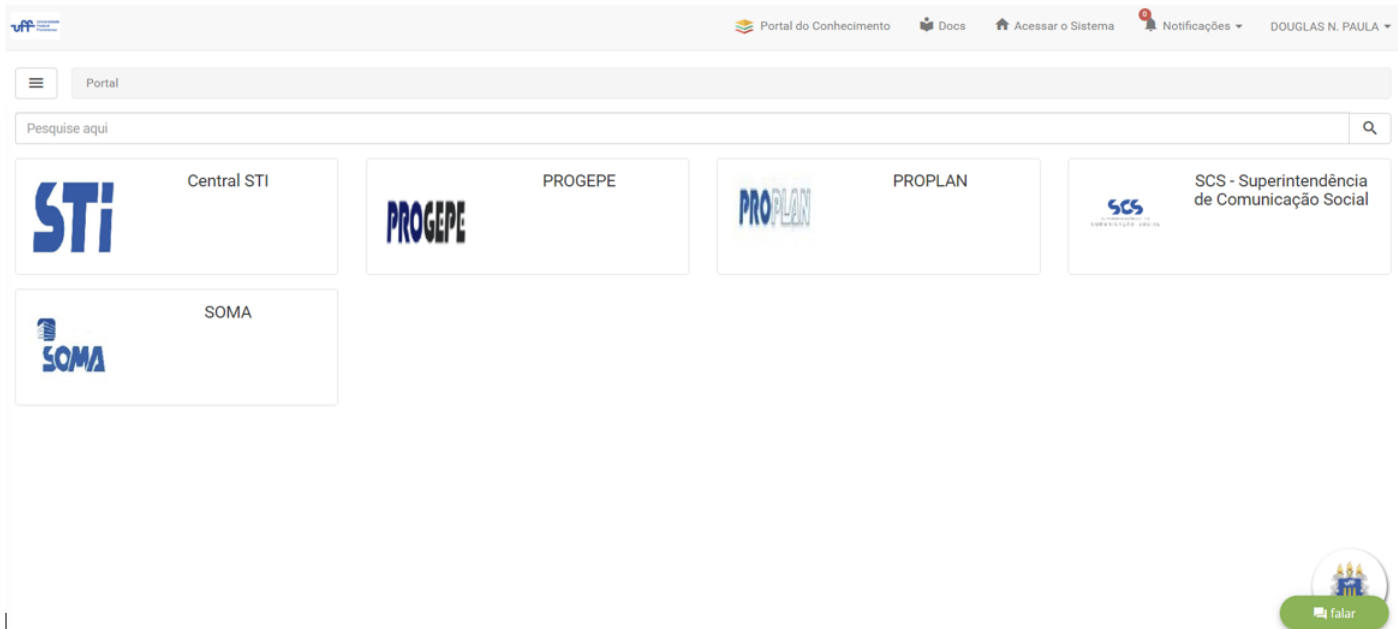


FIGURA 7: Tela do Catálogo de Serviços atual

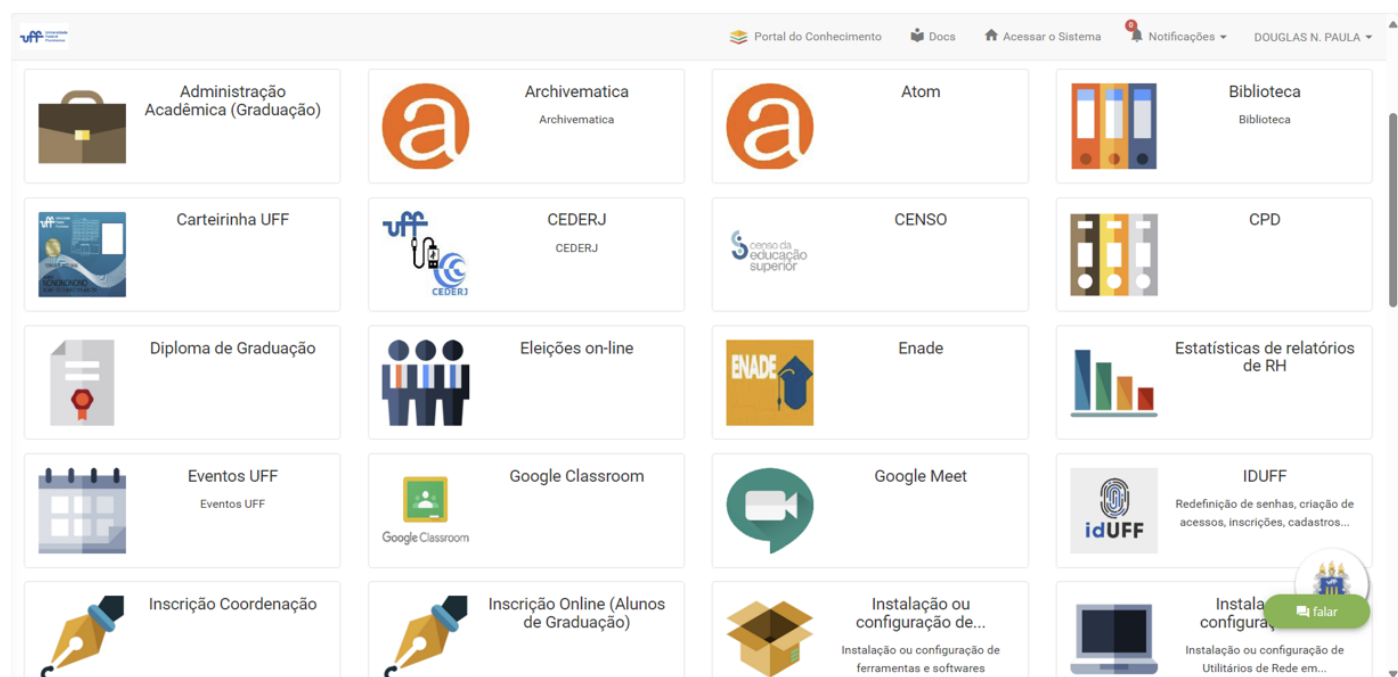


FIGURA 8: Tela do Catálogo de Serviços atual

6.1.25.2. Implementação do Catálogo de Serviço

6.1.25.2.1. A Contratante deverá disponibilizar o Catálogo de Serviços atual imediatamente após a assinatura do contrato, e a Contratada deverá revisar o catálogo existente da UFF em até 30 (trinta) dias de forma a iniciar as atividades.

6.1.25.2.2. O catálogo de serviços deverá contemplar as atividades e informações necessárias, de forma a permitir a emissão de novas Ordens de Serviços referente às atividades rotineiras e eventuais por parte da Contratante.

6.1.25.2.3. O Catálogo de Serviços existente deverá ser disponibilizado pela Contratante para a Contratada de forma eletrônica via ferramenta e ou documento passível de edição e migração para o novo sistema previsto.

6.1.25.2.4. A Contratada fica obrigada a revisar o Catálogo de Serviços a cada 30 dias e a cada 90 dias apresentar uma versão atualizada e evoluída do catálogo de serviços, contemplando as atividades e serviços das centrais de atendimentos implementadas.

6.1.25.2.5. Os Indicadores e NMS - Nível Mínimo de Serviço poderão ser revistos, se necessário, no decorrer da execução, em caso de necessidade e ou caso de comprovação de inexecutabilidade da atividade, mediante avaliação por parte da UFF - Universidade Federal Fluminense, considerando a pertinência da aplicação da alteração.

6.1.25.2.6. Depois do Catálogo entregue e aprovado, a Contratada poderá solicitar a revisão do Catálogo de Serviços caso exista alguma informação que não esteja em conformidade técnica com a respectiva prestação de serviço, a ser realizada por meio de ofício incluindo a comprovação por meio de perícia ou prova técnica para a devida análise por parte da Contratante.

6.1.25.2.7. A Contratante terá 5 (cinco) dias úteis para analisar e aprovar/reprovar a solicitação da Contratada.

6.1.25.2.8. Qualquer alteração de informação no Catálogo de Serviços em relação a uma determinada atividade motivará a revisão do Catálogo de Serviços por ambas as partes, ficando a Contratada responsável pelo levantamento, criação e atendimento dos dados e as respectivas informações e a Contratante pelas providências necessárias para validação, homologação e aprovação.

6.1.25.3. Evolução do Catálogo de Serviço

A Contratada deverá a cada ciclo de 180 dias propor as melhorias possíveis de forma que as atividades, rotinas e instruções de trabalho cadastrados no Catálogo de Serviços evoluam de Trilha, conforme as 5 Trilhas abaixo:

6.1.25.3.1. Trilha 1: Catálogo com formulário nativo textual padrão com identidade visual

6.1.25.3.2. Trilha 2: Catálogo com formulário customizado ou parametrizado com filtro e inserções industrializadas

6.1.25.3.3. Trilha 3: Catálogo com formulário customizado ou parametrizado com integrações, automatizações, consultas e inserções diretas junto ao legado.

6.1.25.3.4. Trilha 4: Catálogo com formulário próprio nativo com automações contínuas e integrações junto ao legado

6.1.25.3.5. Trilha 5: Catálogo com formulário nativo com BI ou IA generativa, automações e abstração legado

6.1.25.3.6. Quadrante de Evolução Digital do Catálogo de Serviços da UFF

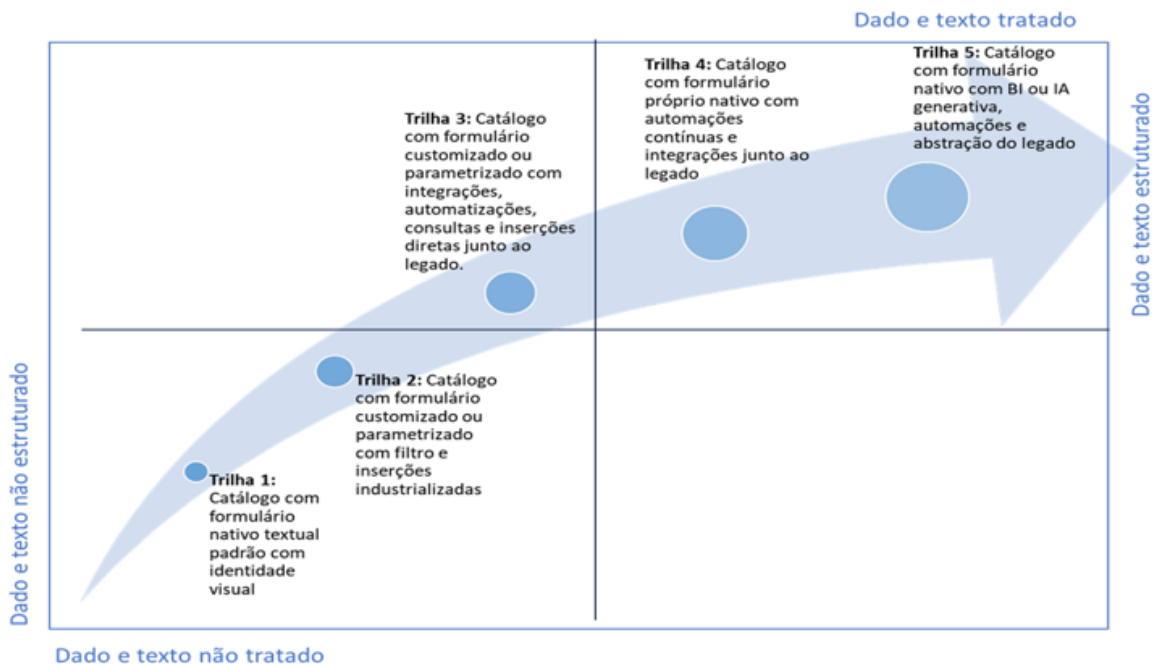


FIGURA 9: Quadrante de Evolução Digital do Catálogo de Serviços UFF

6.1.26. RELATÓRIOS E DOCUMENTAÇÃO

6.1.26.1. A Contratada deve apresentar, por seus representantes, os seguintes relatórios para acompanhamento dos serviços conforme descrito na tabela abaixo:

Relatório	Conteúdo	Prazo de entrega a Contratante
Relatório de ocorrências	Relatório preliminar com as informações básicas, após ocorrência de qualquer irregularidade no ambiente da Contratante.	Até duas horas, com atualizações periódicas até que a ocorrência esteja solucionada e; No dia subsequente, deve apresentar relatório revisado/definitivo.
Relatório Diário	Relatório de passagem de turno com informações sobre a execução dos serviços, todas as ocorrências /incidentes do turno, ou qualquer outra irregularidade ou atividade realizada.	Diário, conforme horários a serem definidos pela Contratante.
Relatório semanal de Serviços e Ocorrências	Relatório com informações sobre a execução dos serviços e resumo das ocorrências da semana, especialmente das mudanças	Semanalmente às segundas-feiras, contendo as informações referentes ao período de segunda-feira anterior a domingo.
Relatório mensal para controle de licenças	Relatório mensal para controle de licenças dos softwares dos ambientes e suas respectivas versões.	Até as 18:00 do dia 15 do mês subsequente à prestação do serviço.
Relatório mensal para controle de Ativos de TIC	Inventário atualizado para controle dos ativos de TIC sob a responsabilidade da Contratada	Até as 18:00 do dia 15 do mês subsequente à prestação do serviço.

Relatório mensal dos níveis de serviços	Relatório com informações sobre os indicadores /metas de níveis de serviços alcançados para cada central de serviços, caso seja exigido pela Contratante, poderá ser detalhada no nível da central de atendimento, com gráficos, planilhas, estatísticas e informações de evolução dos indicadores/ serviços, recomendações de melhorias técnicas e administrativas para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.	Até as 18:00 do dia 15 do mês subsequente à prestação do serviço.
Planilha Mensal de Indicadores	Contendo indicadores/metas de níveis de serviços alcançados para cada central de serviços refletindo no faturamento.	Até as 18:00 do dia 3 do mês subsequente à prestação do serviço.
Documentação das atividades	Documentos operacionais e demais documentos descritivos dos processos, atividades e rotinas sob sua responsabilidade.	Atualização constante, sempre que ocorrerem alterações e; Revisão periódica sob demanda da Contratante.

Tabela 8: Prazos dos relatórios e entregáveis

6.1.26.2. Os relatórios devem ser assinados pelo(s) representante(s) da Contratada e entregues em meio eletrônico e /ou magnético, nas versões editável e não editável, mediante depósito em “Repositório de Documentos” a ser definido pela Contratante.

6.1.26.3. Na eventualidade de indisponibilidade de acesso ao repositório poderá ser entregue em meio papel devidamente assinado pelos representantes da Contratada e/ou por outro meio definido pela Contratante.

6.1.26.4. A Planilha Mensal de Indicadores (alínea 6 da tabela 8 acima) deverá ser entregue, obrigatoriamente, em meio papel, devidamente assinada pelo(s) representante(s) da Contratada e da Contratante em função de que servem de base à verificação dos valores mensais a serem pagos à Contratada.

6.1.26.5. Os relatórios de gerenciamento e acompanhamento dos serviços não são passíveis de remuneração (emissão de OS).

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

6.2.1. Os serviços objeto desta contratação serão executados nas dependências da Contratante presencialmente e remotamente, sempre que for permitido, nos endereços conforme a seguir:

6.2.1.1. Niterói

6.2.1.1.1. Campus da Praia Vermelha

6.2.2. Configurando-se qualquer ocorrência pontual, conjuntural ou excepcional que se apresente, os serviços poderão ser prestados em outro local/endereço, mediante solicitação da Contratante e comunicação com antecedência mínima de 30 (dias).

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: Os serviços Nível 1 (Atendimento Humanizado) serão prestados em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00. Os serviços Nível 0 (Atendimento Robotizado - IA) serão prestados 24x7 todos os dias.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.4.1. Ferramentas e Soluções de TI: Incluindo, mas não se limitando a, sistemas de abertura de chamados, ferramentas de monitoramento e outras soluções tecnológicas necessárias para a execução dos serviços

6.4.2. Equipamentos de Trabalho: Estações de trabalho (computadores, monitores, etc.) e infraestrutura de rede para os profissionais da Contratada, especialmente para acesso remoto ou em site de contingência.

6.4.3. Uniforme e Crachás: Conforme a identidade visual da Contratada, para todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.5.1. Volume estimado de atendimentos variando entre 3.500 chamados/mês (fase inicial) até o teto de 20.000 chamados/mês.

6.5.2. Atendimento especializado estruturado em Nível 0 (automatizado via IA 24x7) e Nível 1 (humano remoto /presencial em horário comercial).

6.5.3. Abrangência institucional unificada atendendo a demandas de todas as 16 Pró-Reitorias e Superintendências da UFF

Formas de transferência de conhecimento

6.6. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.6.1. Durante a vigência da contratação a Contratada fica obrigada ao repasse de conhecimento de:

6.6.1.1. Tecnologias envolvidas na contratação;

6.6.1.2. Metodologias envolvidas na contratação;

6.6.1.3. Processos;

6.6.2. A transmissão de conhecimento deverá ser realizada aos usuários replicadores dentro da TI por meio de:

6.6.2.1. Documentação dos processos;

6.6.2.2. Documentação das dos procedimentos operacionais padrões;

6.6.2.3. Cartilhas, webinar, vídeos institucionais;

6.6.2.4. Palestras, workshops;

6.6.2.5. Treinamento aos usuários replicadores;

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.7. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.7.1. A Contratada deverá elaborar e apresentar um "Plano de Encerramento" para a finalização da prestação dos serviços. Este plano deve ser entregue à Contratante no prazo de 60 (sessenta) dias úteis antes do término do contrato. A Contratada fica obrigada a executar a transição dos serviços para o futuro provedor ou para quem a Contratante indicar.

6.7.2. O "Plano de Encerramento" deve detalhar o processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências para garantir a continuidade dos serviços, abordando, no mínimo, os seguintes tópicos:

6.7.2.1. Identificação dos recursos profissionais e das soluções, seus papéis, responsabilidades e qualificações técnicas;

6.7.2.2. Soluções tecnológicas de atendimento, integração, automação e de Inteligência Artificial para a perfeita prestação do serviço contínuo, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas;

6.7.2.3. Cronograma detalhado com tarefas, processos, recursos, marcos, início, período de tempo e data prevista para término.

6.7.2.4. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição e as regras de relacionamento propostas entre a Contratada, a Contratante e a futura prestadora de serviços.

6.7.2.5. Continuidade dos serviços, incluindo gerenciamento de riscos, contingência e acompanhamento.

6.7.2.6. Descrição de como será feito o repasse de processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

6.7.3. A Contratante analisará o plano em 5 (cinco) dias úteis para aprovação ou recusa. A execução do plano deve começar no máximo 30 (trinta) dias úteis antes do término do contrato.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo.

Mecanismos formais de comunicação

6.9. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

I) Ordem de Serviço;

II) Ata de Reunião;

III) Ofício;

IV) Sistema de abertura de chamados;

V) E-mails e Cartas;

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.10. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.11. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXO 7 - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA PROFISSIONAIS, ANEXO 8 - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA REPRESENTANTE LEGAL, ANEXO 9 - DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO DE INFORMAÇÕES, ANEXO 10 - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO DE INFORMAÇÕES e no ANEXO 11 - DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONSENTIMENTO QUANTO AO CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado *deverá* manter preposto da empresa no local da execução do objeto *durante o período da execução do contrato*.

7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.10.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.10.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.10.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Rotinas de Fiscalização

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.13. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.14. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

7.19. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.20. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.21. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.21.1. Acompanhar a execução do Contrato garantindo sua perfeita conclusão;

7.21.2. Declarar formalmente que os serviços estão sendo prestados conforme as especificações;

7.21.3. Encaminhar a indicação de sanções para a área administrativa, quando couber;

7.21.4. Confeccionar e assinar o termo de recebimento definitivo para fins de pagamento;

7.21.5. Autorizar emissão de nota fiscal;

7.21.6. Encaminhar para a área administrativa eventuais pedidos de modificação contratual e

7.21.7. Manter os registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato

Gestor do Contrato

7.22. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.22.1.. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.22.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.22.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.22.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.22.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.22.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.22.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.22.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.22.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.22.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto nesta seção.

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

8.2.1. não produziu os resultados acordados,

8.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

8.4.1. Verificação dos indicadores de Nível de Serviço previstos no item 9.1

Recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **10 (dez) dias**, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.6. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.7. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.8. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

8.9. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento:

Para o Item 1 (Serviço Contínuo): O período mensal, correspondente ao mês civil de prestação dos serviços.

Para o Item 2 (Serviço Eventual/HST): A conclusão das etapas ou eventos definidos em cada Ordem de Serviço (OS), mediante a entrega dos produtos ou resultados pactuados.

8.11. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.11.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.12. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.13. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.15. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.16. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **20 (vinte) dias úteis**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.18.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

8.18.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

8.18.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.18.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.18.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.20. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.21. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.22. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.22.1. **Análise dos Indicadores de Nível de Serviço (INS):** A avaliação principal da qualidade e desempenho dos serviços será realizada por meio da aferição mensal dos indicadores de Nível de Serviço (INS) definidos no item 9.1 deste Termo de Referência. Esta análise subsidiará o cálculo de glosas e retenções, conforme as regras estabelecidas.

8.22.2. **Verificação Documental e de Relatórios:** Análise da documentação comprobatória da execução dos serviços, incluindo, mas não se limitando a, relatórios gerenciais da Contratada, evidências de atendimento, registros de ocorrências e quaisquer outros documentos que demonstrem o cumprimento das obrigações contratuais.

8.22.3. **Auditorias e Conferências:** Realização de auditorias pontuais ou rotineiras, conferências de dados e outras verificações para validar as informações apresentadas pela Contratada e assegurar a aderência dos serviços prestados às especificações do contrato e às melhores práticas de mercado em TIC.

8.22.4. **Avaliação da Equipe Técnica:** Observação contínua da adequação e da performance dos recursos humanos alocados pela Contratada, considerando a expertise, a capacidade de resolução e a aderência aos padrões de atendimento exigidos

Liquidação

8.23. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.24. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.25. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- I) o prazo de validade;
- II) a data da emissão;
- III) os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV) o período respectivo de execução do contrato;
- V) o valor a pagar; e
- VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.26. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.27. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.28.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.29. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

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

8.31. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

8.32. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.33. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.34. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) de correção monetária.

Forma de pagamento

8.35. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

8.36. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.37. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.37.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.38. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

DO PAGAMENTO E DO VALOR DA FATURA MENSAL

8.39. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, em relação ao atendimento ao usuário da Contratante.

8.40. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

8.41. Remuneração e Faturamento dos Serviços

8.41.1. Serão consideradas no cálculo do faturamento todas as Ordens de Serviços concluídas no mês;

8.41.2. O valor total do faturamento levará em conta a apuração dos níveis de serviço e do Índice de Rejeição das Ordens de Serviço;

8.41.3. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado de acordo com o cálculo do valor da fatura (VF) que obedecerá a seguinte fórmula: $VF = VV - 0,1 \times IR \times VV$, onde:

8.41.3.1. VF é o valor da fatura;

8.41.3.2. VV é o valor validado, calculado como (Valor OS – Valor redução NMS);

8.41.3.3. n é igual ao número de Ordens de Serviço validadas no mês;

8.41.3.4. Valor OS é o valor orçado e aprovado para a execução de cada Ordem de Serviço;

8.41.3.5. Valor redução de NMS é o valor financeiro das reduções aplicadas pelo não cumprimento dos níveis de serviço;

8.41.3.6. IR é o índice de rejeição das Ordens de Serviço apurado, conforme regra prevista no item de Ordem de Serviço.

8.41.4. As aplicações das reduções no valor dos serviços não isentarão a Contratada das sanções administrativas previstas no contrato.

8.41.4.1. para a execução das Ordens de Serviço;

8.41.4.2. Negociar alterações nas Ordens de Serviço, quando necessário;

8.41.4.3. Acompanhar a execução de todas as Ordens de Serviço, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço;

8.41.4.4. Informar a Contratante sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das Ordens de Serviço;

8.41.4.5. Realizar a entrega dos serviços e devolver as Ordens de Serviço a Contratante;

8.41.4.6. Atuar como representante da Contratada para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço;

8.41.4.7. Assegurar que as determinações da Contratante sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços;

8.41.4.8. Prestar todas as informações a Contratante sobre as Ordens de Serviço em andamento ou concluídas;

8.41.4.9. Participar periodicamente, a critério da Contratante, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço.

8.41.5. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a Contratada supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

8.41.6. O pagamento será efetuado à empresa, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados a partir da data de apresentação das Notas Fiscais/Faturas, conforme a Lei 14.133/2021. As Notas Fiscais/Faturas serão pagas após serem devidamente atestadas pela equipe de gestão contratual.

8.41.7. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais – em obediência ao disposto nos artigos 50, inciso II, alínea "c", e 51, ambos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 05, de 26 de maio de 2017, que tratam da aferição dos resultados e do pagamento por resultados, e das sanções aplicáveis no âmbito da gestão de contratos de serviços.

8.41.8 Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

8.41.9. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa Contratada prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

8.41.10. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a Contratada terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o Contratante. O Contratante terá até 10 (dez) dias úteis contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório. Caso haja contestação, a Contratada terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a Contratada poderá emitir a fatura.

8.41.11. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser encaminhada ao Setor Administrativo da Coordenação Geral de TI, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, para que seja feito o pagamento correspondente.

8.41.12. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa pelo fiscal administrativo do contrato, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

8.41.13. Antes de efetuar o pagamento será verificada a regularidade da Contratada junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, mediante consulta “on-line”, cujo documento será anexado ao processo de pagamento.

8.41.14. A Contratada deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com UFF – Universidade Federal Fluminense e o período de faturamento ao qual a nota se refere.

8.41.15. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, os valores devidos à Contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), de correção monetária.” O presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento.

Reajuste

8.42. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 02/10/2025.

8.43. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

- 8.45. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 8.46. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 8.47. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 8.48. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 8.49. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

- 8.50. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.
- 8.50.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
- 8.50.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.
- 8.50.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.
- 8.50.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.
- 8.51. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

- 9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Nº	Sigla-ID	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida	Regra para Desconto
		Índice de Atendimento	Tempo de Atendimento Contratual da Solução ITSM, dividido pelo	%		Para cada 2,5%

1	INDN0-TAC-ESM	da Solução de ESM	tempo total de Atendimento Contratual destes serviços, vezes cem	(Percentual)	100,0%	percentuais menores, será descontado 1 % na fatura
2	INDN0- TAC - URA	Índice de Atendimento da Central Telefônica e URA	Tempo de Atendimento Contratual de Telefonia com URA, dividido pelo tempo total de Atendimento Contratual destes serviços, vezes cem	% (Percentual)	100,0%	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,2% na fatura
3	INDN0- TAC- BOT	Índice de Disponibilidade do Atendimento via Chatbot	Tempo Atendimento Contratual de Atendimento via Chatbot, dividido pelo tempo total de Atendimento Contratual destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,2% na fatura
4	INDN0-TAC- AUT	Índice de Disponibilidade do Atendimento via Automação	Tempo de Atendimento Contratual de Automação dividido pelo tempo total de Atendimento Contratual destes serviços implementados, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,4% na fatura
5	INDN0-TAC-GER	Índice de Disponibilidade das soluções de gerenciamento e automação	Tempo de Atendimento Contratual de Atendimento via Chatbot, dividido pelo tempo total de Atendimento Contratual destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,2% na fatura
6	INDN1-TME	Índice do Tempo Médio de Espera	TME = Tempo de Médio de Espera das ligações em 60 segundos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100,0%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1% na fatura
7	INDN1-TMA	Tempo Médio de Atendimento	Tempo de Médio de Atendimento presencial em 900 segundos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100,0%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1% na fatura
8	INDN1-TMRR	Tempo Médio de Registro das Requisições	Tempo de Médio de Atendimento de Registro de Incidentes, Ocorrências e Requisições em 30 minutos dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100,0%	Para cada 2% percentuais menores, será descontado 0,1% na fatura

9	INDGSTI-DIS	Índice de Disponibilidade dos Processos, Relatórios, Painéis e Dashboards	Tempo de Disponibilidade das ferramentas e insumos de Governança, dividido pelo tempo total de operação destes serviços implementados, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,2% na fatura
10	INDGSTI-ATU	Índice de atualização das informações disponibilizadas	Número de itens de configuração, relatórios, banco de conhecimento, dashboards, projetos, inventários divididos pelo número de itens totais cadastrados, vezes cem* No caso da informação não necessitar ser atualizada, a Contratada deverá implantar rotina de validação mensal da informação com atualização.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 10% percentuais menores, será descontado 0,5% na fatura
11	INDGSTI-REQ	Índice de atendimento de requisições atendidas em até 72 horas	Tempo Médio para aceite da demanda dividida pelo tempo médio atingido dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	% (Percentual)	100,0%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 0,1% na fatura
12	INDN5-PROJ	Índice de início de atendimento de projetos especiais em até 30 dias	Tempo Médio para aceite da demanda dividida pelo tempo médio atingido dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 2% percentuais menores, será descontado 0,4% na fatura
13	INDN5-REQ	Índice de atendimento de requisições atendidas em até 48 horas	Tempo Médio para aceite da demanda dividida pelo tempo médio atingido dentro do mês vezes cem. O Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	% (Percentual)	100,0%	Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,2% na fatura
		Índice de início de atendimento	Tempo Médio para aceite da demanda dividida pelo tempo médio atingido dentro do mês vezes cem. O			Para cada 1% percentuais

14	INDN5-PROJ	de projetos especiais em até 15 dias	Tempo de cada demanda deverá a ser acordado de acordo com o aceite das demandas dentro do mês	% (Percentual)	100,0%	menores, será descontado 0,5% na fatura
15	INDGSTI-PER	Índice de permanência dos talentos em todo o contrato	Percentual de atendimento dos talentos apresentados no projeto presencialmente e remotos (proteção do investimento intelectual no conhecimento do ambiente, sistemas e dos processos)	% (Percentual)	100,0%	Para cada 5% percentuais menores, será descontado 2% na fatura

Tabela 9: Tabela de Indicadores

9.1.1. Sanções para Outras Infrações: O descumprimento de quaisquer outras obrigações contratuais, não previstas nas regras de desconto dos Níveis de Serviço, sujeitará a Contratada às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no Contrato, incluindo, mas não se limitando a, Advertência, e em casos de reincidência ou prejuízo à Administração, Multa de 5% sobre o valor do Contrato.

9.1.2. O atraso na prestação de esclarecimentos solicitados formalmente pela Contratante, que não demandem análise técnica complexa (a ser respondida em até 16 horas úteis), poderá sujeitar a Contratada à multa de 1% sobre o valor do Contrato por dia útil de atraso, limitada a 5 dias, sem prejuízo de outras sanções.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

NMS - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

9.3. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados.

9.4. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada conforme detalhado na tabela do item 9.1.

9.5. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a Contratada elaborar relatório gerencial, onde constem os indicadores/metras de níveis de serviços alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

9.6. O início da medição dos indicadores ocorrerá a partir da data de início da efetiva execução dos serviços.

9.7. Neste período, os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos sofrerão a flexibilização prevista.

9.8. A Contratante a qualquer momento pode ter acesso às ferramentas de monitoração, suporte, administração e gestão do ambiente e dos serviços, sem que isso gere ônus para a Contratante.

SANÇÕES E MULTAS

9.9. Pelo não cumprimento dos níveis de serviços contratados, atraso na prestação dos serviços, inexecução, por culpa imputada à Contratada, ou pela execução de forma incorreta, serão aplicados descontos e/ou multas sobre o valor mensal da fatura, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.

9.10. Período de estabilização

9.10.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato serão considerados como período de estabilização, no qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar as adequações progressivas de seus serviços e atingir, ao término deste período, o desempenho requerido. Esta flexibilização está restrita aos limites abaixo destacados:

9.10.2. Para o fim do primeiro mês de execução, atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados e níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento);

9.10.3. Para o fim do segundo mês de execução, atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados e níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento);

9.10.4. Para o fim do terceiro mês de execução, atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 10% (dez por cento);

9.10.5. A partir do fim do quarto mês em diante, atingir, no mínimo, 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos não serão dilatados, a não ser que a empresa dentro do período enfrente problemas com agendas, prazos, atores, tecnologias, processos, legados, integrações e ou quaisquer outros fatos supervenientes, pedindo a dilação do prazo por até mais 30 (trinta) dias, a ser autorizada exclusivamente pela Contratante.

9.10.6. Caso haja prorrogação da vigência contratual não haverá novo período de estabilização.

9.10.7. As metas de 100% dos indicadores do item 9.1 só serão integralmente exigidas após o período de estabilização do item 9.10.

9.11. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.12. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.12.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.12.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.12.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.12.4. Multa:

9.12.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,5% (cinco décimo por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30 (trinta)** dias.

9.12.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

9.12.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.12.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de **5% (cinco por cento)** a **15% (quinze por cento)** do valor da contratação.

9.12.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **15% (quinze por cento)** a **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.

9.12.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **10% (dez por cento)** a **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.12.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **10% (dez por cento)** a **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.12.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **2% (dois por cento)** a **10% (dez por cento)** do valor da contratação, ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea:

9.12.4.7.1. O descumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) ou Acordos de Nível de Serviço (SLA) específicos para o Item 1 e Item 2, que deverão ser apenados conforme a Tabela de Glosas e Indicadores constante no anexo de Gestão de Contrato deste Termo de Referência.

9.13. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.14. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.15. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.16. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.17. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **15 (quinze) dias**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.18. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.18.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.18.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.19. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.19.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.19.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.19.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.19.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.19.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.20. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.21. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.22. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.22.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.23. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.24. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por Empreitada por preço unitário.

Exigências de habilitação

10.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

- 10.4. **Sociedade empresária:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 10.5. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 10.6. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 10.7. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 10.8. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
- 10.9. **Consórcio de empresas:** contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 10.10. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 10.11. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 10.12. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 10.13. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 10.14. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 10.15. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 10.16. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;[A8]
- 10.17. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

Qualificação Econômico-Financeira

- 10.18. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

- 10.19. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;
- 10.20. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

- 10.21. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, **patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação para o período de doze meses.**
- 10.22. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;
- 10.23. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 10.24. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

- 10.25. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.
- 10.25.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

Qualificação Técnico

- 10.26. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 10.26.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.26.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 2 (dois) anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.26.1.2. Prestação de serviços de gestão de serviços e processos de TI, com uso de plataforma tecnológica e soluções de automação (ITSM ou ESM, BPMS e Low Code).

10.26.1.3. Prestação de serviços de atendimento em múltiplos canais, incluindo central telefônica (URA) e assistente virtual (Chatbot)

10.26.1.4. Execução de serviços em conformidade com as melhores práticas de mercado, como ITIL, HDI BRASIL, LEAN, Six Sigma, LGPD e normas ISO (27002, 27701).

10.26.1.5. Alocação de profissionais com certificações e experiência compatíveis com as exigências do contrato (como ITIL® Expert, ITIL Foundation, HDI BRASIL, PMP/COBIT/SCRUM e DPO).

10.26.1.6. Prestação de serviço planejamento e ou treinamento de procedimentos e rotinas, atendimento e levantamento do inventário e ou processos de TIC ou negócios;

10.26.1.7. Prestação de serviços envolvendo o atendimento de nível 1 (primeiro nível de atendimento), planejamento ou consultoria e ou treinamento e ou gestão/administração, de melhoria contínua de processos de service desk e ou central de atendimento e gestão de serviços e das soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação ou Negócios/Ouvidoria;

10.26.1.8. Prestação de serviços envolvendo o atendimento de nível 1 (primeiro nível de atendimento), planejamento ou consultoria ou treinamento e gestão/administração do Service Desk (Central de Serviços) como SPOC (Single Point of Contact ou ponto único de contato) de forma humanizada ou artificial (automatizada), com e ou sem fornecimento de mão de obra;

10.26.1.9. Prestação de serviços envolvendo o atendimento de nível 1 (primeiro nível de atendimento) e gestão/administração de serviços dos usuários e cidadãos;

10.26.1.10. Prestação de serviços envolvendo o atendimento de nível 1 (primeiro nível de atendimento), planejamento ou consultoria ou treinamento e gestão/administração dos serviços da Central de Serviços e soluções de incidentes e problemas por meio de atendimento a chamados;

10.26.1.11. Prestação de serviços envolvendo o atendimento de nível 1 (primeiro nível de atendimento), planejamento ou consultoria ou treinamento e gestão/administração dos processos da Central de Serviços, dentre requisições, mudanças e problemas e tratamento de incidentes com correlacionamento de eventos;

10.26.1.12. Prestação de serviços envolvendo o atendimento de nível 1 (primeiro nível de atendimento), planejamento, treinamento e gestão/administração dos sistemas de atendimento e telecomunicações, tais como sistemas da Central de Serviços, VOIP, Telefonia IP e telefonia tradicional e URA (unidade de resposta audível) e o atendimento remoto da Central de Serviços, tais como ferramentas de videoconferência e colaboração (Teams ou Webex ou Google Meeting);

10.26.1.13. Prestação de serviços envolvendo o atendimento de nível 1 (primeiro nível de atendimento), planejamento ou consultoria ou treinamento e gestão/administração dos usuários e estações de trabalho (desktop, workstations e notebooks) com Windows ou Linux e ou ferramentas de escritório Office ou Google, dispositivos móveis (Celular, smartphones, tablets) e periféricos com sistema operacional IOS ou Android, e equipamentos para usuário de telefonia fixa, URA, VOIP, impressoras e scanners;

10.26.1.14. Prestação de serviços envolvendo o atendimento de nível 1 (primeiro nível de atendimento), operação, planejamento ou consultoria ou treinamento e gestão/administração da Central de Serviços por meio atendimento de usuários com soluções on-premises ou nuvem para atendimento dos usuários, ativos e dados;

10.26.1.15. Prestação de serviços envolvendo o atendimento de nível 1 (primeiro nível de atendimento), planejamento ou consultoria ou treinamento e gestão/administração da Central de Serviços, governança, dashboards ou BI's, na emissão de relatórios, satisfação dos usuários;

10.26.1.16. Prestação de serviços envolvendo o atendimento de nível 1 (primeiro nível de atendimento) e gestão/administração com soluções de processos ITIL v3 e v4 ou superior, com no mínimo 10 processos ITIL, a exemplo de eventos, incidentes, conhecimento, mudança, problemas, requisições, ativos, catálogo, portfólio;

10.26.1.17. Prestação de serviço comprove com base nas boas práticas baseadas em tecnologia da informação e modelos, tais como HDI Brasil e ISO (Organização Internacional de Padronização);

10.26.1.18. Prestação de serviços envolvendo o atendimento de nível 1 (primeiro nível de atendimento), planejamento ou consultoria ou treinamento e gestão/administração de atendimento aos usuários ou cidadãos, por meio de portais, portais e aplicativos e canais com o objetivo de realizar o atendimento e suporte técnico remoto de nível 1 ou 2 para mais de um estado com serviço de melhoria contínua e satisfação do usuário;

10.26.1.19. Prestação de serviço de implementação de central de serviços e de atendimento ao usuário;

10.26.1.20. Prestação de serviços envolvendo o atendimento de nível 1 (primeiro nível de atendimento), planejamento ou consultoria ou treinamento e gestão/administração autônomo de forma automática com e ou sem interação humana utilizando soluções de automação ou assistente virtual;

10.26.1.21. Prestação de serviço Identificação, proposição e apoio a execução de melhorias no processo de atendimento, incluindo automações, a experiência do usuário com codificação e desenvolvimento de script e aplicações low code (pouco ou baixo código) e aplicação de modelos de linguagem e ou inteligência artificial com o foco na melhoria contínua do atendimento;

10.26.1.22. Prestação de serviços envolvendo o atendimento de nível 1 (primeiro nível de atendimento), operação, planejamento ou consultoria ou treinamento e gestão/administração de automações com possibilidade de parametrização ou configuração ou customização dos processos de atendimento, com linguagem ou inteligência artificial para melhoria contínua do atendimento;

10.26.1.23. Certificação PinkVerify (<https://www.pinkelephant.com/en-US/pinkverify/pinkverify-certification>) para a solução de ESM ou ITSM em pelo menos 8 destes processos ITIL:

10.26.1.23.1. AI - AI Capability – Capacidade de IA (obrigatório)

10.26.1.23.2. AM = IT Asset Management- Gerenciamento de Ativos;

10.26.1.23.3. CON = Configuration Management - Gerenciamento de Configuração;

10.26.1.23.4. IM – Incident Management – Gerenciamento de Incidente

10.26.1.23.5. PM – Problem Management – Gerenciamento de Problema

10.26.1.23.6. KM – Knowledge Management – Gerenciamento de Conhecimento (obrigatório)

10.26.1.23.7. RM – Request Management – Gerenciamento de Requisição (obrigatório)

10.26.1.23.8. SCA = Service and Alerting Catalog Management – Gerenciamento de Catálogo de Serviços (obrigatório)

10.26.1.23.9. SD = Service Desk – Central de Atendimento (obrigatório)

10.26.1.23.10. SLM = Service Level Management – Gerenciamento de Nível de Serviço (obrigatório)

10.26.2. Apresentar declaração de Compromisso de Alocação dos profissionais, acompanhada dos respectivos certificados (ITIL Expert, PMP, DPO, etc.) ou vínculo com o profissional de nível superior que possua, no

mínimo, 5 (cinco) anos de experiência comprovada e uma das seguintes qualificações: Certificação ITIL Master ou equivalente; ou outro conjunto de certificações que comprove o domínio do ciclo de vida de serviços de TI (ex.: ITIL Practitioner, ITIL Manager ou equivalentes).

10.26.3. Apresentar declaração de Compromisso de Alocação dos profissionais ou vínculo do profissional com a licitante, dos profissionais-chaves exigidos para a execução do objeto, conforme elencados no item 4.41, acompanhados das devidas certificações técnicas.

10.26.4. Os profissionais apresentados por declaração de compromisso de alocação e seus respectivos certificados exigidos, deverão ter seu vínculo e capacidade comprovados na assinatura do contrato.

10.26.5. O licitante deve fornecer:

10.26.5.1. Declaração por meio da validação do ANEXO 12 - MATRIZ DA VALIDAÇÃO DE MODELOS DE PROCESSOS E DE PLANEJAMENTO a ser preenchido pela licitante com 100% de atendimento dos itens comprobatórios por meio de link e ou referenciamento dos fabricantes e ou documentos anexos, formulando por meio do ponto a ponto a matriz de comprovação dos requisitos técnicos das funcionalidades das soluções tecnológicas previstas no TERMO DE REFERÊNCIA a ser entregue junto com a Proposta Comercial para habilitação parcial da qualificação técnica;

10.26.5.2. Procedimento para Qualificação Técnica – Prova de Conceito (PC)

10.26.5.2.1. Entrega da Proposta Comercial:

A licitante deverá entregar, juntamente com a Proposta Comercial, a Declaração de Atendimento dos requisitos técnicos, utilizando como base o Check List do ANEXO 17 - PROVA DE CONCEITO. É obrigatório declarar o atendimento de, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos requisitos técnicos das funcionalidades da solução tecnológica.

10.26.5.2.2. Habilitação e Validação (Pós-Julgamento):

A empresa vencedora será convocada para realizar a Demonstração (Prova de Conceito). A Contratante validará a demonstração com o objetivo de realizar a habilitação final da qualificação técnica.

10.26.5.2.3. Tratamento de Ausência de Documentação:

A não apresentação da documentação comprobatória e da Declaração de Atendimento será inicialmente objeto de diligência. A desclassificação da licitante será aplicada somente se houver impossibilidade de sanar a pendência ou comprovar o atendimento dos requisitos.

10.26.5.3. Deve ser fornecida declaração se comprometendo a atender 100% dos itens deste edital em até 180 dias da assinatura do contrato;

10.26.5.4. Declaração que a licitante disporá de Central de Serviços, com infraestrutura, aparelhamento, equipamentos, soluções, conectividade e estações de trabalho disponíveis em quantidade suficiente e adequada de forma a garantir a perfeita execução de todas as atividades previstas para a realização do objeto da licitação, conforme especificações técnicas, descritas no Termo de Referência e demais anexos, apresentando atestado(s) em nome da empresa proponente que contemplem serviços de características semelhantes aos do objeto deste edital até a data de assinatura do contrato.

10.26.6. O licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, que atender a todos os requisitos de habilitação deverá ser convocado a demonstrar as funcionalidades por meio da Prova de Conceito. A empresa habilitada terá 5 dias úteis a partir da convocação para preparar o seu ambiente e deverá realizar a apresentação em até 5 dias úteis à comissão julgadora a partir das instalações do UFF, que deverá fornecer conexão com a Internet para acesso ao ambiente disponibilizado pela licitante de forma a viabilizar a demonstração da Prova de Conceito, de acordo com o Termo de Referência. A empresa deverá comprovar por meio de demonstração o atendimento de no mínimo 90% (noventa por cento) dos itens globais e em cada

passo, sendo que todos os itens terão o mesmo valor percentual na contagem global e em cada passo. No caso da Prova de Conceito não ser entregue junto com a proposta comercial será passível de desclassificação imediata da licitante;

10.26.7. Os documentos e certificações exigidos para habilitação, salvo aqueles emitidos pela licitante, poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia própria, autenticados, seja por tabelião de notas ou pelo Pregoeiro, ou ainda por publicação em órgão da imprensa oficial, reservado ao Pregoeiro, direito de exigir a apresentação dos originais, a seu critério, assim como proceder às diligências sobre a autenticidade dos mesmos.

10.26.8. As licitantes deverão evitar a apresentação de documentos não legíveis, em duplicidade e, ainda, a inclusão de material supérfluo ou dispensável.

10.26.9. Só serão aceitos, os atestados de capacidade técnica, que possuírem obrigatoriamente os dados completos do seu emissor como: nome do órgão, endereço da execução do serviço, descrição das atividades, conforme especificado no Termo de Referência, além dos dados do responsável pela sua assinatura como telefone, RG e CPF, reservado ao Pregoeiro, a seu critério, proceder às diligências para garantia da sua autenticidade. Os Atestados de Capacidade Técnica submetidos à diligência, quando invalidados pela falta de comprovação da execução dos serviços neles contidos, ensejará à empresa que os apresentou, a imediata desclassificação do presente processo licitatório, além da aplicação das penalidades administrativas, cíveis e penais previstas em lei.

10.26.10. Não serão considerados atestados de capacidade técnica oriundos de contratos firmados com outras empresas que pertençam ao mesmo grupo financeiro ou cujo contrato social possua sócio(s) que seja(m) de mesma titularidade do licitante.

10.26.11 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

10.26.12. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.26.13. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

10.27. Declaração de que o fornecedor possui ou instalará escritório no município de **Niterói/RJ ou Rio de Janeiro /RJ**, o que deverá ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir da vigência do contrato.

10.28. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.29. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

10.30. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

Disposições gerais sobre habilitação

10.31. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.32. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação

serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.33. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.34. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.35. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

10.36. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.36.1. . A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

10.36.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.36.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

10.36.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

10.36.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

10.36.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.36.1. ata de fundação;

10.36.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.36.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.36.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.36.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.36.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

10.36.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 8.410.657,14 (Oito milhões, quatrocentos e dez mil, seiscentos e cinquenta e sete reais e catorze centavos)**, conforme custos unitários apostos no ANEXO 1 - ESPECIFICAÇÕES DE ITENS E DESCRIÇÕES DOS PREÇOS ESTIMADOS

11.2. Em caso de Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

- 11.2.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 11.2.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;
- 11.2.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou
- 11.2.4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.
- 12.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.
- 12.3. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Integrante Requisitante Helcio de Almeida Rocha Técnico de Tecnologia da Informação SIAPÉ 302823	Integrante Técnico Douglas Nunes de Paula Analista de Tecnologia da Informação SIAPÉ 1460114	Integrante Administrativo Henrique Oswaldo Uzeda Pereira de Souza Analista de Tecnologia da Informação SIAPÉ 306763
---	---	--

Autoridade Máxima da Área de TIC

Niterói, 23 de dezembro de 2025.

Aprovo,

Autoridade Competente
VERA LÚCIA LAVRADO CUPELLO CAJAZEIRAS PRÓ-REITORA DE ADMINISTRAÇÃO SIAPE 6308377

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

HELICIO DE ALMEIDA ROCHA

Integrante Solicitante



Assinou eletronicamente em 26/12/2025 às 09:59:37.

DOUGLAS NUNES DE PAULA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 25/12/2025 às 09:34:26.

HENRIQUE OSWALDO UZEDA PEREIRA DE SOUZA

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 24/12/2025 às 13:53:55.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ANEXOS - CAU UFF.zip (2.47 MB)