



**EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA
CMB Nº 0001/2025**

A Casa da Moeda do Brasil – CMB torna público que realizará Consulta Pública, **visando o aprimoramento do Termo de Referência** para contratação de empresa para Prestação de Serviços de TI para fornecimento de Solução de Automação de Processos (RPA - Robotic Process Automation) contemplando todos os módulos necessários – orquestrador, robôs assistidos e não- assistidos, console de gestão e quaisquer outros módulos necessários – na modalidade de Software como Serviço em nuvem (SaaS) e serviços de modelagem, análise, implementação, monitoramento e sustentação dos robôs, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

Data: 14 de maio de 2025

Horário: 10 horas.

Local: Sala Virtual do Microsoft Teams. <[Ingressar na reunião agora](#)>

ID da Reunião: 254 482 940 773 3

Senha: Wb3xK6xR

Condução: Departamento de Contratações – DEGEC e Departamento de Governança Corporativa – DEGOV.

1. Do Objeto:

Amplio conhecimento e a coleta de contribuições para aperfeiçoamento do objeto da contratação relativa à empresa de Prestação de Serviços de TI para fornecimento de Solução de Automação de Processos (RPA - Robotic Process Automation) contemplando todos os módulos necessários – orquestrador, robôs assistidos e não-assistidos, console de gestão e quaisquer outros módulos necessários – na modalidade de Software como Serviço em nuvem (SaaS) e serviços de modelagem, análise, implementação, monitoramento e sustentação dos robôs, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, conforme condições estabelecidas neste documento e seus anexos, contendo:

Item	Descrição/Especificação	Código CMB	Unidade de Medida	Quantidade	Nº Solicitação de Compra	CatMat similar ou equivalente
1	Desenvolvimento das Automatizações (sob demanda)		Unidade	200 Automatizações		
2	Manutenção das Automatizações		Unidade	Definido pela quantidade de automatizações sustentados ao longo da vigência contratual até o limite de 200.		
3	Plataforma e ambiente - SaaS		Unidade	1 (uma) Plataforma		

2. Do Objetivo:

2.1. Apresentar o Termo de Referência relativo ao objeto, franqueando a quaisquer interessados o acesso às informações pertinentes, a fazer



contribuições e sugestões acerca do objeto, de modo que o futuro edital de pregão eletrônico permita a participação do maior número possível de interessados, com publicidade e transparência.

2.2. Importante ressaltar que os pregões eletrônicos na CMB são operacionalizados através do Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br/> . A participação das licitações estará condicionada ao prévio credenciamento no sistema.

3. Da Agenda da Consulta:

3.1. Programação

- a) A partir das 09:45 horas – acesso dos participantes na sala virtual do MS Teams;
- b) 09:45 - 10:00 horas Registro de Presença, com a ordenação dos inscritos para manifestação oral;
- c) 10:00 – 10:30 horas Apresentação (leitura), das contribuições e sugestões recebidas na forma do subitem 5.2;
- d) 10:30 – 11:30h Manifestação oral dos inscritos;
- e) A partir das 11:30h - Elaboração e Leitura da Ata, com assinatura eletrônica dos todos os presentes;
- f) Até 10:30 horas, a coordenação do evento aceitará eventuais contribuições e sugestões escritas pelos interessados.

3.2. Ressalvada a identificação de que trata a alínea “a”, os demais horários poderão ser modificados a exclusivo critério da coordenação do evento, objetivando-se dotar de racionalidade e eficiência os trabalhos, sem prejuízo dos objetivos da Consulta.

4. Forma de participação:

4.1. A Consulta Pública será aberta a todos os interessados, pessoas físicas nacionais ou estrangeiras que:

- a) Representem pessoas jurídicas que tenham interesse no fornecimento do objeto do edital anexo, limitado a um representante por pessoa jurídica.
- b) Acompanhem os representantes mencionados na alínea “a”.

4.1.1 Apenas a pessoa física eleita para representar a pessoa jurídica, limitado a um representante, poderá se inscrever para manifestações orais e será responsável perante a coordenação do evento para receber ulteriores correspondências e/ou comunicados.

4.2. As contribuições e sugestões poderão ser encaminhados previamente, com a devida identificação do proponente, em formulário próprio, anexado a este edital (Anexo IV), até às **12 horas** do dia **13/05/2025** (terça-feira), para o endereço eletrônico sequeiroz@cmb.gov.br c/c licitacoes@cmb.gov.br, sem qualquer prejuízo à formulação de nova manifestação oral ou escrita durante a Consulta.

4.3. As inscrições dos representantes para manifestação oral ou escrita serão recebidas apenas durante a realização da Consulta Pública e encerram-se às 10:30 h, na forma do item 3.1, alínea “b”.



4.4. Cada inscrito, obedecendo a ordem de inscrição, disporá de 15 (quinze) minutos para se manifestar, podendo reformular ou complementar sua manifestação no tempo adicional de 05 (cinco) minutos. Não serão permitidos apartes. A coordenação do evento e os Representantes da CMB poderão fazer perguntas aos inscritos para obtenção de esclarecimentos adicionais eventualmente necessários.

4.5. A coordenação do evento poderá interromper a palavra quando o inscrito extrapolar o tempo estabelecido no item 4.4, bem como nos casos em que o tema abordado não influir para o objetivo da Consulta Pública.

4.6. As contribuições e sugestões recebidas por escrito encaminhadas até às 12 horas do dia 13/05/2025 serão apresentadas durante a sessão pública, na medida da disponibilidade de tempo.

5. Da formulação das contribuições e sugestões:

5.1. As contribuições e sugestões, deverão ser encaminhadas de forma concisa e objetiva, com o preenchimento do Anexo IV do presente edital.

5.2. No preenchimento do Anexo IV, a proponente deverá identificar-se com o preenchimento completo das informações (Razão Social, CNPJ, tel., e-mail de contato) e descrever de forma concisa e objetiva, sempre que possível, identificando o tópico e/ou item ao qual pretende contribuir.

6. Da Consulta Pública:

6.1. A coordenação do evento poderá convocar quaisquer empregados que lhe convier, com a finalidade de melhor prestar os esclarecimentos técnicos, operacionais ou jurídicos pertinentes.

6.2. À coordenação do evento competirá dirimir as questões de ordem e decidir conclusivamente sobre os procedimentos adotados na Consulta. Para assegurar o bom andamento dos trabalhos, poderá conceder e cassar a palavra, além de determinar a retirada de pessoas que vierem a perturbar a Consulta.

7. Disposições Gerais:

7.1. Serão coibidas as condutas desrespeitosas ou com o fim de protelar ou desvirtuar o objetivo da Consulta.

Rio de Janeiro, 17 de abril de 2025.

Sérgio Eduardo da Silva Queiroz
Coordenador do evento



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1 Serviços de TI para fornecimento de Solução de Automação de Processos (RPA - Robotic Process Automation) contemplando todos os módulos necessários – orquestrador, robôs assistidos e não- assistidos, console de gestão e quaisquer outros módulos necessários – na modalidade de Software como Serviço em nuvem (SaaS) e serviços de modelagem, análise, implementação, monitoramento e sustentação dos robôs, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, conforme condições estabelecidas neste documento e seus anexos, contendo:

Item	Descrição/Especificação	Código CMB	Unidade de Medida	Quantidade	Nº Solicitação de Compra	CatMat similar ou equivalente
1	Desenvolvimento das Automatizações (sob demanda)		Unidade	200 Automatizações		
2	Manutenção das Automatizações		Unidade	Definido pela quantidade de automatizações sustentados ao longo da vigência contratual até o limite de 200.		
3	Plataforma e ambiente - SaaS		Unidade	1 (uma) Plataforma		

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A aquisição do objeto deste Termo de Referência visa:

- Automatizar processos repetitivos e operacionais da Casa da Moeda do Brasil, liberando os colaboradores para atividades de maior especialização.
- Promover eficiência e agilidade na execução de tarefas administrativas e operacionais.
- Reduzir custos operacionais e erros humanos, garantindo maior padronização e controle.
- Alinhar-se à estratégia de inovação e modernização dos processos internos da Casa da Moeda do Brasil.

3. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS

3.1. O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens comuns, por possuir padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado (características gerais e específicas).

4. DA APRESENTAÇÃO DE AMOSTRAS

4.1. Não será necessária apresentação de amostras.

5. ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO



- 5.1. A entrega dos bens se dará conforme cronograma aprovado entre a Contratada e a CMB.
- 5.2. O prazo de entrega inicial é de 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato.
- 5.3. Os bens e serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da notificação à Contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 5.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do instrumento contratual.

6. DO PAGAMENTO

- 6.1. O pagamento será efetuado pela CMB no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento do serviço prestado, através de transferências bancárias, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.
- 6.2. O pagamento somente será autorizado depois do recebimento definitivo do objeto.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CMB

- 7.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.
- 7.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.
- 7.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.
- 7.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/empregado especialmente designado.
- 7.5. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no instrumento contratual e seus anexos.
- 7.6. A CMB não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do instrumento contratual, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 7.7. Fiscalizar a execução do contrato, verificando a conformidade dos bens e serviços entregues.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no instrumento contratual, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- 8.2. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no instrumento contratual e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade, quando for o caso.



- 8.2.1. O objeto deve estar acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada, quando for o caso.
- 8.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).
- 8.4. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, o objeto com avarias ou defeitos.
- 8.5. Comunicar à CMB, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.
- 8.6. Manter, durante toda a vigência do instrumento contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 8.7. Indicar preposto para representá-la durante a execução do instrumento contratual, quando for o caso.
- 8.8. Enviar a Ficha com Dados de Segurança – FDS, na data de entrega do mesmo, em atendimento ao Decreto nº 10.888/2019. Válido para todos os produtos químicos.
 - 8.8.1. A classificação do produto, rótulo das embalagens e o preenchimento da Ficha com Dados de Segurança – FDS, deverão atender os requisitos definidos pela ABNT NBR 14725: partes de 1 a 4.
- 8.9. Enviar os certificados, laudos ou boletins técnicos que asseguram a qualidade dos itens classificados como garantidos pelo fornecedor, na data de entrega do mesmo, quando requeridos nas especificações técnicas de matérias-primas e insumos.

9. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 9.1. Fica vedado neste ato, à Contratada, transferir, ceder, subcontratar, negociar, utilizar em qualquer hipótese como garantia ou instrumento de fiança ou caução, seja comercial ou bancária, bem como transacionar com terceiros de qualquer personalidade jurídica, as obrigações, responsabilidades e demais cláusulas estabelecidas no instrumento contratual, sem a competente, expressa e formal anuência da CMB.

10. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 10.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do instrumento contratual; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do instrumento contratual.

11. CONTROLE DA EXECUÇÃO

- 11.1. Em cumprimento ao art. 40, VII c/c 69 da Lei nº 13.303/16, o Superintendente do Departamento Governança Corporativa da CMB designará representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.
- 11.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta,



não implica em corresponsabilidade da CMB ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 76 da Lei nº 13.303/16.

- 11.3. O fiscal do instrumento contratual anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do instrumento contratual, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

12. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 12.1. A garantia de execução contratual deverá ser apresentada pela Contratada, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 13.1. Comete infração administrativa, a Contratada que:
 - 13.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
 - 13.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 13.1.3. Fraudar na execução do instrumento contratual;
 - 13.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;
 - 13.1.5. Cometer fraude fiscal;
- 13.2. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções, nos termos da Lei nº 13.303/2016:
 - 13.2.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CMB;
 - 13.2.2. Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite do valor total do instrumento contratual;
 - 13.2.3. Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do instrumento contratual, no caso de inexecução total do objeto;
 - I. Em caso de inexecução parcial, a multa, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
 - 13.2.4. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Casa da Moeda do Brasil por até 2 (dois) anos.
- 13.3. O não atendimento integral ou parcial do envio da Ficha com Dados de Segurança – FDS, quando exigido, acarretará em multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da Nota fiscal de entrega, podendo ser duplicada na reincidência, sem prejuízo da possibilidade de aplicação das demais penalidades previstas.
- 13.4. O não atendimento integral ou parcial do envio de certificados, laudos ou boletins técnicos que asseguram a qualidade dos itens garantidos pelo fornecedor, quando exigido, acarretará na aplicação das penalidades de advertência e/ou multa de até 2% sobre o valor total da Nota Fiscal de entrega, sem prejuízo da possibilidade de aplicação das demais penalidades previstas.
- 13.5. As penalidades de advertência e de suspensão temporária poderão ser aplicadas juntamente com a penalidade de multa.



- 13.6. As sanções de caráter patrimonial observarão o valor limite do instrumento contratual.
 - 13.7. Também fica sujeita às penalidades do art. 83, III da Lei nº 13.303, de 2016, a Contratada que:
 - 13.7.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - 13.7.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - 13.7.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CMB em virtude de atos ilícitos praticados.
 - 13.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada.
 - 13.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, a finalidade preventiva, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à CMB, observado o princípio da proporcionalidade.
 - 13.10. Sem prejuízo da aplicação de penalidades, a Contratada é responsável pelos danos causados à Administração ou a terceiros na forma disposta no artigo 76 da Lei 13.303/2016, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.
 - 13.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
 - 13.12. As multas previstas, quando aplicadas, deverão ser recolhidas na Seção de Tesouraria - SETES da CMB no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação por correio ou outro meio qualquer que ateste o recebimento.
 - 13.12.1. Caso não haja recolhimento no prazo indicado no subitem anterior e o valor da multa for superior ao valor da garantia prestada, quando houver, além da perda desta, responderá a Contratada pela diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CMB ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente, nos termos dos artigos 82, §§2º e 3º e 83, §1º, da Lei nº 13.303/2016.
 - 13.13. Não cumprida a obrigação, também responderá o contratado na forma do artigo 389 do Código Civil.
14. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO
- 14.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (meses), contados da assinatura do instrumento contratual, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos ou frações, até o limite de 60 (sessenta) meses.
15. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
- 15.1. Não será exigida documentação para fins de comprovação de capacidade técnica como requisito de habilitação na licitação.



16. SUMÁRIO DE ANEXOS

ANEXO I (A)- DETALHAMENTO DO OBJETO

ANEXO II - REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS E FUNCIONAIS

ANEXO III - MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

ANEXO IV - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ANEXO V - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

ANEXO VI - PADRÃO TECNOLÓGICO CMB

ANEXO VII - QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

ANEXO VIII - NÍVEIS DE SERVIÇO

ANEXO IX - GLOSSÁRIO

ANEXO X – IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE



ANEXO I (A)

DETALHAMENTO DO OBJETO

DETALHAMENTO

Fornecimento de Solução RPA – Robotic Process Automation

Fornecimento de Solução de automação de processos - RPA – Robotic Process Automation, no modelo SaaS, que atenda aos requisitos técnicos apresentados no ANEXO II – Requisitos Funcionais e Não Funcionais, com capacidade suficiente para atender aos volumes estimados neste documento.

Todos os componentes da Solução tecnológica devem estar em linha de produção do fabricante. Não serão aceitos soluções e/ou componentes com previsão de descontinuidade, end-of-support ou end-of-life.

Quaisquer soluções utilizadas para atendimento dos serviços contratados devem ser implantadas de forma completa, de acordo com as condições, características e prazos previstos neste Termo de Referência e demais anexos.

Os componentes adicionais que se fizerem necessários para que a prestação do serviço atenda as características definidas neste documento e demais anexos, bem como para a correta instalação e utilização dos produtos, serão providos pela CONTRATADA, sem ônus adicional à CMB.

Desenvolvimento das Automatizações

Modelagem e análise das atividades a serem automatizadas

Para fins de definição, poderão ser automatizados processos de negócio que possuam tarefas/atividades/fluxos de padrão repetitivo e pré-determinado de execução.

A modelagem e análise das tarefas a serem automatizadas serão contratadas sob demanda pela CMB.

Com resultado dessa análise, a CMB definirá a viabilidade e conveniência em automatizar a tarefa encaminhada pela área de negócio.

Implementação das Automatizações

Implementação das automatizações da(s) tarefa(s) referentes à atividade modelada.

A implementação das Automatizações ocorrerá na Plataforma de RPA contratada.

Esta atividade será homologada pela CMB.

As automatizações devem ser implantadas em ambiente CMB para sua execução.

Manutenção das Automatizações e Sustentação da Solução

Suporte Técnico e Sustentação



A manutenção das Automatizações consiste no monitoramento da execução das automatizações em produção de forma a garantir o seu pleno, correto e seguro funcionamento, bem como a realização dos ajustes necessários para isso.

O serviço de suporte técnico será prestado em regime 24x7, com início de atendimento em até 1 (uma) hora (Criticidade 1) por técnicos da CONTRATADA de forma a corrigir os problemas ocorridos.

O serviço de suporte técnico poderá ser realizado de forma local ou remota, a partir da atuação da equipe de atuação centralizada, dada a especificidade do problema e em atendimento aos níveis de serviço definidos neste documento.

O suporte técnico remoto é todo aquele prestado através de contato via telefone, e-mail, chat ou internet, da CONTRATADA com equipe técnica ou usuário solicitante do atendimento.

O acionamento à central de atendimento se dará por meio da ferramenta de atendimentos da CMB, que redirecionará as solicitações à equipe da CONTRATADA destinada a este fim.

Todo atendimento realizado pela contratada deve ser reportado na ferramenta de atendimento CMB por meio de registro direto na ferramenta.

Todo o serviço de suporte técnico deverá ser prestado em língua portuguesa do Brasil. Caso haja a necessidade de outras línguas a CONTRATADA fica responsável pela tradução.

Os níveis de serviço para suporte técnico estão descritos no ANEXO VIII – Níveis de Serviço.

Em caso de descumprimento dos níveis de serviço de atendimento de suporte técnico, a CONTRATADA também estará sujeita as sanções previstas no contrato.

O serviço de suporte técnico será prestado dentro do período da vigência do contrato, sem ônus adicionais para a CMB.

VOLUMETRIA

Para os serviços de Desenvolvimento das Automatizações, a tabela a seguir indica a volumetria total do contrato:

Pontos Complexidade	%	Sob Demanda
5	84%	168
6	2%	4
7	2%	4
8	2%	4
9	2%	4
10	4%	8
11	0%	0



12	0%	0
13	0%	0
14	0%	0
15	4%	8
TOTAL	100%	200

A tabela acima distribui a volumetria por faixa de complexidade de forma estimada. Contudo, a avaliação de complexidade de cada automação poderá variar conforme avaliação do serviço na execução contratual.

O volume estimado para o Desenvolvimento das Automações será contratado sob demanda, sem garantia de um consumo mínimo mensal, sendo responsabilidade da CONTRATADA se estruturar adequada e tempestivamente para execução dos serviços demandados.

Estima-se uma a capacidade média de implementação variando entre 6 e 10 automações no mês, considerando as complexidades envolvidas.

Para os serviços de Manutenção das Automações será considerada a volumetria de até 200 automações sustentadas ao longo da vigência contratual, de acordo com a proposta comercial apresentada pela CONTRATADA.

A tabela a seguir demonstra uma expectativa de implementação de robôs durante a vigência de 24 (vinte e quatro) meses, e será considerada para previsão de desembolso dos valores da manutenção.

PERÍODO	QTDE AUTOMAÇÕES IMPLEMENTADAS
Mês 1	4
Mês 2	8
Mês 3	16
Mês 4	24
Mês 5	32
Mês 6	40
Mês 7	48
Mês 8	54
Mês 9	62
Mês 10	70
Mês 11	80
Mês 12	90
Mês 13	100
Mês 14	110
Mês 15	120
Mês 16	130
Mês 17	140



Mês 18	150
Mês 19	160
Mês 20	170
Mês 21	180
Mês 22	190
Mês 23	200
Mês 24	200
TOTAL MANUTENÇÃO	

APURAÇÃO DE USO DOS SERVIÇOS

Deverá ser disponibilizado na solução utilizada pela CONTRATADA módulo online de relatoria para o controle das automatizações ativas, especificando a quantidade, o tamanho da automatização e informações relacionadas a suas respectivas execuções.

FORMA DE MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

A mensuração dos serviços será realizada de acordo com os termos descritos no ANEXO III – Mensuração dos Serviços.

Operacionalização dos serviços sob demanda

Os serviços sob demanda serão solicitados mediante chamado aberto pela CMB e deverão ser atendidos e operacionalizados pela CONTRATADA. São considerados serviços sob demanda:

Análise, Modelagem, Implementação e implantação dos robôs.

Os prazos de entrega dos serviços sob demanda estão definidos no ANEXO VIII – Níveis de Serviço.

A CONTRATADA a partir da aprovação da ordem de serviço pela CMB, deverá finalizar o serviço no prazo definido no ANEXO VIII – Níveis de Serviço, e o não cumprimento ensejará a aplicação das penalidades previstas no contrato.

Após a execução dos serviços, as correções de erros que forem necessárias deverão ser realizadas conforme prazos estabelecidos e o seu descumprimento ensejarão na aplicação das penalidades previstas no contrato.



MANUAIS E DOCUMENTAÇÕES

A CONTRATADA deverá disponibilizar os manuais necessários para a execução das automatizações para a CMB, quando for o caso.

A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os documentos gerados pelo serviço de modelagem e análise das atividades a serem automatizadas.

Todo material deverá ser fornecido em língua portuguesa do Brasil e no padrão visual da CMB.

A CONTRATADA deverá manter toda a documentação gerada atualizada durante toda a vigência do contrato.



ANEXO II

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS E FUNCIONAIS

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

Os requisitos a seguir visam apresentar aos fornecedores quais critérios precisam ser atendidos ao prestar serviço, no formato SaaS, à CMB. Além disso, busca-se efetivamente mitigar problemas de acesso, segurança e indisponibilidade, além de como fiscalizará os requisitos previstos. O estabelecimento desses requisitos tem o objetivo atender aos seguintes pontos:

- Requisitos de disponibilidade;
- Requisitos de privacidade;
- Controles de acesso;
- Autorização de acesso aos dados pelo BACEN;
- Proteção de dados em nuvem;
- Segurança do tráfego de dados;
- Controles de segurança no ambiente do provedor.

1	CARACTERÍSTICAS GERAIS
1.1	A Solução deverá possuir desempenho e licenciamento de produtos, componentes e demais tecnologias suficientes para atendimento inicial ou futuro de todas as necessidades descritas neste documento.
1.2	A Solução deverá ter o tempo sincronizado com a hora legal brasileira ou de acordo com fuso-horário definido pela CMB.
1.3	A CONTRATADA deverá fornecer catálogo, via página web, das Automatizações disponíveis permitindo consulta qualificada facilitando a utilização e reuso.
1.4	A CONTRATADA deverá disponibilizar painéis de monitoramento via web de atividades dos processos automatizados, com representação gráfica para fácil compreensão do desempenho das Automatizações.
1.5	Os painéis de monitoração devem apresentar indicadores de desempenho das Automatizações, apontando erros e problemas de execução.
1.6	A solução deverá ser licenciada em nome da CMB.
2	DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO
2.1	A Solução deverá garantir disponibilidade mensal de, no mínimo, 99%.
3	SEGURANÇA
3.1	A Solução deve suportar criptografia TLS para a comunicação entre a CMB e a CONTRATADA, no mínimo, na versão 1.2.
3.2	A Solução deverá prover a criptografia de arquivos em repouso utilizando chave simétrica usando, no mínimo, algoritmo AES com 128 bits ou 3DES com 168 bits. Os prazos destas integrações serão acordados entre a CMB e a CONTRATADA a partir da definição do escopo negocial.
3.2.1	Caso haja uso de chave simétrica esta será de domínio da CMB e armazenada no fornecedor da solução em HSM, homologada em nível FIPS 140-2.
3.3	A Solução deverá possuir proteção contra os ataques distribuídos de negação de serviço (DDoS).
3.4	A CONTRATADA deve seguir todas as orientações da NC14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR, homologada por meio da Portaria nº 9, de 15 de março de 2018.



3.5	A CONTRATADA deverá adotar medidas para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações que serão tratadas na sua infraestrutura.
3.6	A camada de dados da aplicação não pode ser compartilhada com outros clientes do provedor de serviços.
3.6.1	O provedor deve garantir e demonstrar isolamento de recursos e de dados de seus clientes
3.7	A Solução deverá prover segurança relacionada ao tráfego de dados, provendo aplicações de firewall, IPS e CASB para garantir a segurança de todos os fluxos, sejam externos ou em trânsito com a CMB.
3.8	A contratada pode prover serviços em nuvem, fora do território nacional desde que aderente à resolução CMN nº 4658 de 26/ABR/2018, neste caso é preciso ser em países com convênio para troca de informações entre a Casa da Moeda do Brasil com as autoridades supervisoras dos países onde os serviços poderão ser prestados.
3.9	No caso de inexistência de convênio entre os países, a Casa da Moeda do Brasil deve autorizar a contratação, observados o prazo e as informações requeridas na resolução CMN nº 4752 de 26/NOV/2019.
3.10	A CONTRATADA não deve causar prejuízos ao seu regular funcionamento do serviço e nem embaraço à atuação da Casa da Moeda do Brasil.
3.11	A CMB possui direitos exclusivos de propriedade e acesso aos dados, inclusive logs de acesso.
3.12	A CONTRATADA deve garantir o isolamento de recursos e dados contra acesso indevido por outros clientes.
3.13	A CONTRATADA deve assegurar que dados sujeitos a limites geográficos não sejam migrados para além de fronteiras definidas em contrato, inclusive em situações de backup, contingência ou recuperação de desastres, ficando, contudo, desde logo permitida a migração para os locais em que as autoridades governamentais possam acessar informações conforme itens 3.8. e 3.9 acima.
3.14	A política para gestão de mudanças deve ser acordada entre a CONTRATADA e a CMB, e este último deve ser comunicado com antecedência mínima de 72 horas sobre mudanças, salvo em casos de mudanças emergenciais que poderão ser comunicadas em prazo inferior desde que acordado com a CMB.
3.15	A CONTRATADA deve possuir uma política de exclusão segura de dados que deve ser submetida à CMB, os dados deverão ser excluídos ao final do contrato.
3.16	A CONTRATADA deve facilitar o processo no caso de haver troca de fornecedor ou internalização de serviços na CMB.
3.17	Caso haja subcontratação do serviço em nuvem, desde que autorizado pela CMB, é obrigatório a CONTRATADA apresentar a garantia formal do atendimento das cláusulas acima por parte da subcontratada, seja por meio de declaração própria durante o processo de contratação, seja por meio de aditivo contratual, caso não previsto inicialmente no contrato original.
3.18	A EULA deve prever que os direitos de propriedade sobre os dados enviados pela CMB à nuvem permaneçam exclusivamente de propriedade da CMB, não sendo transferida para o custodiante (provedor/fornecedor do serviço).
3.19	A trilha de auditoria contém, minimamente, os seguintes registros: <ul style="list-style-type: none">- O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta);- O autor do evento;- A data e hora do evento;- O endereço lógico do equipamento de origem do tipo de evento.
3.20	Todos os logs registrados em nuvem terão as informações validadas e autorizadas pela CMB previamente à execução da(s) automatização(ões).



3.20.1	Estes <i>logs</i> devem ser armazenados de forma segura e criptografada, conforme definido nos itens deste anexo.
3.21	Nenhum dado ou informação relacionado a qualquer processo e/ou ação executado em estações e servidores da CMB poderá trafegar para fora do ambiente da infraestrutura de redes pertencente à CMB.
3.22	Possuir recursos e política de backup com serviço de recuperação de desastres.
4	FACILIDADES BÁSICAS
4.1	Todas as interfaces de usuários deverão ser do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.
5	LINGUAGEM
5.1	A solução ofertada deverá fornecer no mínimo para os usuários finais (robôs assistidos) a interface em idioma português Brasil.
5.2	Todos os relatórios disponibilizados pela solução ofertada deverão estar no idioma português do Brasil.
5.3	Todos os artefatos gerados pela CONTRATADA deverão estar no idioma português do Brasil.
6	DESEMPENHO
6.1	A latência na comunicação entre as automatizações (instaladas em ambiente CMB) e o orquestrador ou qualquer outro componente (instalados em nuvem) não deve impedir o perfeito funcionamento das automatizações.
6.1.1	O limite máximo de latência será acordado entre a CMB e a CONTRATADA em tempo de projeto.
7	PROVEDOR DOS SERVIÇOS
7.1	A CONTRATADA deve possuir, no mínimo, as certificações listadas abaixo, com validade vigente na data de assinatura do contrato, referentes à infraestrutura de datacenter onde os serviços em nuvem estarão hospedados.
7.2	ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013;
7.3	ABNT NBR ISO/IEC 27017:2019;
7.4	ISO/IEC 27018:2014.
7.5	As certificações ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 e ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 poderão ser apresentadas nas suas versões originais em inglês: ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 27017:2015.

REQUISITOS FUNCIONAIS

8	CARACTERÍSTICAS GERAIS
8.1	Executar em sistemas operacionais homologados pela CMB, tanto para servidores quanto para desktops, físicos ou virtuais, descritos no ANEXO VI – Padrão Tecnológico CMB.
8.2	Permitir a coleta de informações (ex. leitura de dados da tela) de diversos sistemas sem intervenção humana ou necessidade de desenvolvimento de aplicação ou alteração em aplicações já existentes.
8.3	Permitir, nativamente, a execução/robotização de processos de modo autônomo (sem interação humana).
8.4	Permitir, nativamente, a execução/robotização de processos de modo assistido (com interação humana).
8.5	Permitir nativamente a interação entre processos automatizados, entre assistidos ou não assistidos.
8.6	Possuir funcionalidade de gravação das ações do usuário, capturando objetos no desktop e páginas web e gerando fluxo para auxiliar no desenho do processo.



8.7	Permitir a execução simultaneamente do mesmo processo automatizado em múltiplas estações sem gerar registros ou ações duplicadas.
8.8	Permitir a leitura e alteração de arquivos nos diversos formatos, inclusive compactados.
8.8.1	A Solução deve suportar, no mínimo, os seguintes formatos de arquivos:
8.8.1.1	Documentos do Microsoft Word (doc, docx e demais formatos);
8.8.1.2	Documentos do Microsoft Excel (xls,xlsx e demais formatos);
8.8.1.3	TXT;
8.8.1.4	PDF;
8.8.1.5	CSV;
8.8.1.6	XML.
8.9	Permitir, nativamente, a interação com APIs (<i>Application Program Interfaces</i>) REST ou SOAP.
8.10	A solução deve estar integrada a um software de captura de dados contidos em imagens (OCR) tais como documentos de identificação pessoal, comprovantes de endereço, documentos em geral.
8.11	Leitura e gravação em outros sistemas da CMB ou na própria solução de RPA. Permitir leitura e gravação em sistemas de gerenciamento de banco de dados relacionais e/ou não relacionais homologados pela CMB, conforme descrito no ANEXO VI – Padrão Tecnológico CMB, inclusive em nuvem.
8.12	Permitir leitura e geração de dados/arquivos em repositórios de arquivos FTP locais ou remotos.
8.13	Permitir leitura e geração de dados/arquivos em endereços de rede.
8.14	Realizar automatização de atividades em sistemas ERPs (SAP e outros), emuladores PW3270 e myExtra!, sistemas com interface GUI, sistemas <i>web</i> e/ou <i>websites</i> internos e externos.
8.15	Permitir automação de ações baseadas em e-mails no MS Outlook: recebimento, leitura e envio de e-mails, abertura e leitura de anexo.
8.16	A CONTRATADA deverá prover o gerenciamento de pacotes (publicação) das automatizações em ferramenta própria de GCM, suportando até as últimas 5 versões da automatização para reversão em caso de necessidade.
8.17	Permitir, nativamente, a geração de gráficos customizáveis a partir dos logs de execuções das automatizações em <i>interface web</i> .
8.18	Realizar monitoramento da execução das automatizações em tempo real através de <i>interface web</i> .
8.19	Disponibilizar <i>dashboards</i> customizados para acompanhamento das execuções das automatizações utilizando dados da plataforma de RPA e de outras fontes de dados negociais para acompanhamento principalmente pelas áreas de negócios.
8.20	Gerar e enviar alertas em situações anormais de execução de forma automática. Estes alertas devem se integrar com a solução de incidentes da CMB.
8.21	Permitir retomada de processo a partir de alguma etapa por motivo específico, como <i>runtime error</i> ou outra ocorrência operacional, lentidão no tempo de resposta, instabilidade da conexão ou timeout de aplicações.
8.22	Permitir interação e dependência entre robôs durante a execução.
8.23	Todos os dados e informações da CMB que estiverem hospedados em nuvem no módulo de controle/orquestração do RPA deverão ser obrigatoriamente criptografados, assim como as transmissões que deverão ser também criptografadas.



ANEXO III MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços prestados pela CONTRATADA serão mensurados utilizando pontos de complexidade (PC), categorizados conforme tabelas abaixo:

Tabela 1 – Pontos de Complexidade	
Característica da Atividade a ser automatizada	Pontos de Complexidade
1. Quantidade de etapas - Cada atividade é considerada um passo	
1.1. Entre 1 e 7 passos	1
1.2. Entre 7 e 15 passos	3
1.3. Acima de 15	5
2. Tecnologias envolvidas	
2.1. Acesso a aplicação mainframe via terminal (por tela)	1
2.2. Acesso a aplicação/site web (por página)	1
2.3. Acesso a banco de dados (por acesso)	1
2.4. Consulta e/ou transação via Webservice	2
2.5. Utilização de serviço cognitivo	3
2.6 Utilização de Sistemas CMB (cliente instalado)	1
2.7. Envio de e-mails	1
2.8. Criação de diretórios e manipulação de arquivos nestes	1
2.9. Criação e manipulação de arquivos TXT	1
2.10. Criação e manipulação de arquivos CSV	1
3. Utilização de <i>softwares</i> na automatização	
3.1. Consulta a documentos PDF	2
3.2. Manipulação de documentos Excel	1
3.3. Manipulação de documentos Word	1
3.4. Utilização de Outlook para busca e leitura de e- mails	1
4. Complexidade das regras de negócio	
4.1. Implementação de regras sem necessidade de codificação	1
4.2. Implementação de regras com necessidade de codificação	3
5. Manipulação de OCR (Imagens e Documentos)	3

A definição de passo apresentado na tabela acima refere-se a um comando/atividade/ação a ser executada pelo robô. Por exemplo: Considere um processo que necessite acessar uma página web para capturar 10 indicadores, acessar um sistema para validação de regra e por fim acessar uma planilha eletrônica. Nesse exemplo temos um total de 3 passos.



A soma dos pontos de complexidade da tarefa determinará o nível de complexidade da automatização.

A cada 6 (seis) meses, após implementação do primeiro RPA, a CMB e a contratada poderão reavaliar a tabela de pontos de complexidade, baseada em um histórico do produzido até o momento.

Considerações sobre a mensuração da complexidade

A mensuração da complexidade de uma atividade pode utilizar-se da soma de diferentes itens da Tabela 1 – Pontos de Complexidade, inclusive repetindo o mesmo item, por exemplo:

Uma atividade que tenha 12 etapas irá somar os pontos do item 1.3 com os pontos do item 1.1 (Tabela 1 – Pontos de Complexidade).

Uma atividade que tenha 4 acessos a bancos de dados irá somar três vezes o item 2.3 (Tabela 1 – Pontos de Complexidade).

Como exemplo os itens acima totalizariam 7 pontos, sendo 3 pontos pelo número de passos (entre 7 e 15) e 4 pontos pelos acessos a banco de dados.

Os pontos de complexidade serão utilizados para mensurar o custo de automatização, conforme ANEXO IV – Catálogo de Serviços.



ANEXO IV
CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Os serviços prestados pela CONTRATADA devem ser solicitados e pagos de acordo com o catálogo de serviços abaixo:

Serviços	CA
1. Desenvolvimento das Automatizações (sob demanda)	
Pontos de Complexidade	
Menor ou igual a 5	1,0
6	1,1
7	1,2
8	1,3
9	1,4
10	1,5
11	1,6
12	1,7
13	1,8
14	1,9
Acima de 14	2,0
2. Manutenção das Automatizações (pagamento mensal)	
2.1. Automatização em produção	% CA

Custo de Automação (CA) é a unidade de custo por automatização e deverá ser informada na proposta comercial. O fator de multiplicação de CA por pontos é indicado na segunda coluna da tabela acima.

O percentual relativo à Manutenção das Automatizações será aquele informado na proposta comercial da CONTRATADA.

Os pontos de complexidade dos serviços são contabilizados conforme descrito no ANEXO III – Mensuração dos Serviços.

Os serviços deste catálogo devem ser executados conforme níveis de serviço descritos no ANEXO VIII – Níveis de Serviço.

Este catálogo de serviços poderá ser revisto a cada 6 meses entre as partes, durante toda a vigência do contrato. Esta revisão tem o objetivo de atualizar catálogo para atender as novas necessidades não previstas que possam surgir durante a prestação dos serviços.



Para remuneração dos serviços de Desenvolvimento de Automação será considerado também o Fator de Impacto sobre cada serviço realizado, conforme tabela abaixo:

Tipo de serviço contratado	Tipo de impacto	Fator de impacto
Desenvolvimento das automações	Inclusão/criação	1
	Alteração*	0,5
	Exclusão	Não haverá remuneração para este impacto

*Não se aplica aos serviços enquadrados no item 2.1.13 do ANEXO V – Execução dos serviços



ANEXO V EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

DISPOSIÇÕES GERAIS

Os serviços contemplam atividades em conformidade com as necessidades da CMB e estão descritos e detalhados no Anexo I – Termo de Referência.

Caberá a CONTRATADA dimensionar a estrutura necessária, o perfil e a qualificação dos seus profissionais, com vistas a atender as necessidades da CMB, tendo como base as características, a especificidade dos serviços e as atividades a serem executadas.

Os profissionais da CONTRATADA exercerão suas atribuições sob gestão direta e exclusiva dos PREPOSTOS da CONTRATADA.

A CONTRATADA se obriga a manter PREPOSTOS nos locais onde serão executados os serviços, para o atendimento imediato das solicitações, com a responsabilidade pelo pleno gerenciamento e execução dos serviços, pelo controle das entregas no prazo definido e pela distribuição das tarefas entre as equipes.

O PREPOSTO será o principal responsável por fazer a ligação entre a CONTRATADA e a CMB e deve ser apresentado na data de Assunção dos Serviços.

Todas as demandas serão solicitadas pela CMB à CONTRATADA por ferramenta de gestão da CMB e/ou outro recurso que venha a ser definido, contendo informações necessárias para sua realização.

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

A CMB também deverá fiscalizar a execução dos serviços prestados, atendo-se fielmente aos parâmetros de qualidade e respectivos níveis de serviço especificados no edital.

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

A cada solicitação dos serviços, a CONTRATADA deverá avaliar se as informações constantes são suficientes para a execução das atividades solicitadas, caso as informações não sejam suficientes, a CONTRATADA deverá solicitar as complementações pertinentes.

Qualquer inviabilidade detectada no atendimento da demanda deverá ser comunicada formalmente à CMB, por meio da ferramenta de gerenciamento de demandas ou pelo



mesmo meio recebido com o registro do resultado da avaliação, descrição da inviabilidade encontrada e sugestão para retificações.

Caso a CMB julgue improcedente a manifestação/comunicação da CONTRATADA quanto à inviabilidade no atendimento, permanecerá o prazo inicial definido.

Para efeito de aceitação pela CMB dos serviços prestados pela CONTRATADA, serão considerados realizados e atendidos aqueles serviços entregues que estiverem em conformidade com as especificações e com o CONTRATO.

A conformidade da execução das atividades visa verificar de forma inequívoca a integridade, corretude, completeza, sequência, prazo, tempestividade e geração de produto.

Eventuais atrasos em atividades que estejam sob responsabilidade da CMB, não serão imputados à CONTRATADA.

Nenhuma regra, condição ou referência externa ao contrato será considerada para regular a sua execução, valendo, para tanto, os estritos termos transcritos no contrato e seus anexos, inclusive neste instrumento A CONTRATADA deverá manter ao longo do contrato todas as condições que garantiram sua habilitação e qualificação no processo licitatório.

INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Solução Tecnológica

A CONTRATADA deverá prover a central de controle das Automatizações e ambiente de desenvolvimento em nuvem, em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da assinatura do contrato.

Custos referentes à infraestrutura de nuvem são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

O ambiente de nuvem deve atender aos requisitos descritos no ANEXO II – Requisitos Não Funcionais e Funcionais.

Grupo 1 – Desenvolvimento das Automatizações

A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica plenamente capacitada execução dos serviços objeto do contrato.

As atividades de modelagem, implementação, implantação, monitoramento e suporte das Automatizações serão de execução exclusiva da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá estar apta a execução dos serviços imediatamente após a assinatura do contrato.

A CONTRATADA está ciente que poderá haver trabalho nas dependências da CMB, caso seja necessário alinhamento presencial entre os técnicos da CONTRATADA e a área de negócio CMB, em especial no estudo e modelagem das automações, bem como na validação de entregas. Também poderá ser executado nas instalações da CMB o compartilhamento do conhecimento para os usuários CMB que irão operar os robôs.



A critério da CMB a atuação remota será permitida na contratação, independentemente da localidade, desde que previamente autorizada e que todo o relacionamento com a CMB seja em idioma português do Brasil.

São responsabilidades da CONTRATADA:

Sustentação e monitoramento da Solução Tecnológica e das automatizações em produção.

Sustentação a instalação e configuração dos softwares necessários para a execução das automatizações, em ambientes de homologação e produção.

Execução dos serviços de modelagem e análise das atividades a serem automatizadas.

Execução dos serviços de implementação das automatizações, bem como ajustes e correção de defeitos.

Execução dos testes de qualidade nas implementações desenvolvidas, realizado por equipe especializada da CONTRATADA.

Prover relatórios ou dashboards de execução por período e demais informações sobre a execução dos serviços prestados pela CONTRATADA.

Atendimento aos chamados de suporte técnico, com resposta remota ou presencial, de todos os níveis de Criticidade, de acordo com os termos descritos no ANEXO VIII – Níveis de Serviço.

São responsabilidades da CMB:

Autorização para os mapeamentos e as automatizações pela CONTRATADA.

Homologação das Soluções a serem instaladas no ambiente CMB;

Disponibilização das máquinas virtuais ou físicas, com todas as configurações e aplicações necessárias para a execução das automatizações;

Apoio à CONTRATADA para instalação local dos softwares de RPA (clientes).

Realização de reuniões periódicas de alinhamento estratégico sobre a execução dos serviços prestados e atuação da CONTRATADA.

Modelagem e análise das atividades a serem automatizadas

A CONTRATADA deve ser plenamente capacitada para executar os serviços de modelagem e análise de atividades das automatizações.

A CONTRATADA realizará o serviço de modelagem e, em conjunto com a CMB, análise de tarefas candidatas a automatização.

A equipe CMB poderá acompanhar a atividade de análise das Automatizações.

A documentação da modelagem das tarefas deverá ser realizada utilizando o software Bizagi Modeler ou outra ferramenta de modelagem de processos corporativa da CMB. A utilização da ferramenta será realizada no ambiente interno e providenciado pela CMB.

O relatório de modelagem e análise para automação deve conter, no mínimo:

1.1.1.1.1. Descrição e visão geral do processo ao qual a atividade pertence.

1.1.1.1.2. Frequência de execução da tarefa.



- 1.1.1.1.3. Força de trabalho necessária à execução da atividade.
- 1.1.1.1.4. Modelagem AS IS da atividade.
- 1.1.1.1.5. Modelagem TO BE da atividade.
- 1.1.1.1.6. Análise das tarefas que serão automatizadas.
- 1.1.1.1.7. Análise da CMB e da CONTRATADA com relação ao custo-benefício da automatização da tarefa analisada.
- 1.1.1.1.8. Nível de complexidade da automatização, de acordo com termos descritos no ANEXO III – Mensuração dos Serviços.
- 1.1.1.1.9. Custo da implementação, de acordo com os serviços que constam no ANEXO IV – Catálogo de Serviços e tempo necessário para a disponibilização da automatização.
- 1.1.1.1.10. Custo mensal para a manutenção da tarefa automatizada, de acordo com os serviços que constam no ANEXO IV – Catálogo de Serviços.

Este relatório subsidiará a CMB que irá autorizar ou não a implementação da automatização da tarefa.

As atividades de modelagem e análise das tarefas devem atender aos níveis de serviço descritos no ANEXO VIII – Níveis de Serviço.

A modelagem dos processos AS IS/TO BE bem como todos os relatórios gerados serão de propriedade exclusiva da CMB.

Simulação

A CONTRATADA deverá, caso a CMB julgue necessário, realizar simulação da automatização das tarefas TO BE para demonstrar os benefícios a serem alcançados com a automatização do processo.

A simulação deverá ser feita em módulo específico da ferramenta Bizagi Modeler ou outra ferramenta de modelagem de processos corporativa da CMB.

O entregável deste serviço são os cenários de simulação da automatização das tarefas.

Implementação das automatizações

Após autorização baseada no relatório de modelagem e análise da tarefa descrito no item 2.2.8.5 deste documento e cenários de simulação (caso a simulação tenha sido realizada), a implementação da automatização será realizada por equipe especializada da CONTRATADA.

Devem ser usadas as melhores práticas de mercado com relação à tecnologia RPA – *Robotic Process Automation*.

A automatização deve ser implementada de acordo com os requisitos estabelecidas no ANEXO II – Requisitos Funcionais e Não Funcionais.

O serviço de implementação das automatizações se encerra quando a automatização entrar em produção, após homologação da CMB, momento em que será realizado o pagamento referente ao serviço prestado.



A CONTRATADA deverá fornecer o apoio necessário para que a equipe CMB realize a homologação da automatização.

Mentoring para uso da automatização

Após a implementação de uma automatização será realizado pela CONTRATADA mentoring à equipe CMB, que irá operar os robôs. Esse serviço deverá ocorrer independentemente da complexidade da automatização ou da interação do usuário com a automatização.

Grupo 2 - Manutenção das Automatizações

A manutenção das Automatizações consiste no monitoramento da execução das automatizações em produção de forma a garantir o seu pleno, correto e seguro funcionamento, bem como a realização dos ajustes necessários para isso.

Ajustes nas automatizações

Ajustes nas automatizações serão solicitados pela CMB de acordo com suas necessidades.

São considerados ajustes, e, portanto, cobertos na manutenção das automatizações os seguintes itens exemplificativos:

- 1.1.1.1.11. Acertos de URL.
- 1.1.1.1.12. Inclusão/alteração/exclusão de interface.
- 1.1.1.1.13. Modificações de posicionamento de campos.
- 1.1.1.1.14. Alterações de endereçamento de arquivos de entrada e de saída.
- 1.1.1.1.15. Mudança de formato de arquivo de saída desde que coberto pelos padrões adotados.

Correção de erros nas automatizações não são considerados ajustes e fazem parte da garantia do serviço prestado.

Ajustes devem atender aos níveis de serviço descritos no ANEXO VIII – Níveis de Serviço.

Também serão considerados ajustes em automatizações existentes e, portanto, cobertos pelo Grupo 2 - Manutenção das Automatizações, alterações cujo impacto do serviço realizado em pontos de complexidade seja igual ou inferior a 4, apurado conforme a tabela do ANEXO III – Mensuração dos Serviços.

Ajustes nas automatizações devem, necessariamente, passar por processo de teste, executado por equipe especializada da CONTRATADA, antes de serem disponibilizadas para homologação da CMB.



NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO

Prevê-se o estabelecimento de níveis de serviço, quanto ao tipo e criticidade das requisições de serviço e quanto ao tempo de resposta exigido para atendimento.

A disponibilidade exigida para estes serviços é de 99% tanto para a central de controle de robótica (Solução) quanto para as automatizações em produção.

Não serão consideradas indisponibilidades de responsabilidade da CONTRATADA as seguintes situações:

Por meio de laudo técnico emitido pela CONTRATADA e aprovado pela CMB, demonstrando que a responsabilidade da ocorrência do erro não foi devida à ação ou ausência de ação da CONTRATADA e sua equipe;

Quando a CMB não disponibilizar o(s) meio(s) para a manutenção, devendo a CONTRATADA informar previamente por meio de comunicado oficial;

Quando ocorrer falhas de componentes da CMB, tais como: energia elétrica, equipamento, software, caracterizadas em laudo técnico aprovado pela CMB, desde que tais falhas não tenham sido ocasionadas por uso incorreto ou imperícia no manuseio dos componentes pela CONTRATADA e sua equipe;

Quando qualquer recurso envolvido na automatização da tarefa estiver desativado por solicitação da CMB.

A indisponibilidade cessará quando a central de controle de robótica (Solução) e as automatizações estiverem em pleno funcionamento, após testes de validação da CMB.

LOCAL DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

As atividades que exigirem atuação *in-loco* da CONTRATADA deverão ser realizadas no Parque Industrial da CMB, localizado na Rua René Bittencourt nº 371 - Distrito Industrial de Santa Cruz - Rio de Janeiro - RJ - CEP 23.565-200.

Excepcionalmente algumas atividades poderão ser realizadas no Escritório do Flamengo da CMB, localizado na Praia do Flamengo nº 66 Bloco B, 19º Andar - Flamengo - Rio de Janeiro - RJ - CEP 22.210-903.

A CMB não arcará com custos relacionados aos deslocamentos de profissionais da CONTRATADA.



HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços de Desenvolvimento das Automatizações (Grupo 1) ocorrerá em dias úteis, em jornadas de 8 (oito) horas diárias.

Para prestação dos serviços de Manutenção das Automatizações (Grupo 2) a CONTRATADA deverá manter equipe técnica permanecer em regime de sobreaviso, nos dias úteis entre 20h e 07h e nos sábados, domingos e feriados em todos os turnos. Os serviços de disponibilização da Plataforma e Ambiente serão executados, em regra, em dias úteis, em jornadas de 8 (oito) horas diárias, exceto para os serviços de suporte técnico, que será prestado em regime 24 x 7, com início de atendimento em até 1 (uma) hora após a solicitação pela CMB, por técnicos da CONTRATADA de forma a corrigir quaisquer problemas ou incidentes relacionados à plataforma e seu ambiente.

GARANTIA DOS SERVIÇOS

A solução terá garantia por toda a vigência contratual sem ônus adicionais, especificamente para correções em *bugs*.

As entregas realizadas pelos serviços de Desenvolvimento das Automatizações e Manutenção das Automatizações, a partir do aceite da CMB, terão garantia por toda a vigência contratual.

A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica da solução durante o período de vigência do contrato. No caso de descontinuidade da solução a CONTRATADA deve substituir a solução por outra que atenda aos processos de negócios em uso e sem ônus para a CMB.

IMPLEMENTAÇÃO DO CONTRATO E TRANSIÇÃO DE FORNECEDORES

Plano de Implementação do CONTRATO

A CONTRATADA terá prazo de até 20 (vinte) dias corridos, a contar da assinatura do CONTRATO, para apresentar o seu Plano de Implementação, a ser aprovado pela CMB, para início da absorção dos serviços a serem executados.

A CONTRATADA deverá iniciar em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da assinatura do CONTRATO, a execução do Plano de Implementação do contrato, previamente aprovado pela CMB.

A conclusão do Plano de Implementação deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, a contar da assinatura do CONTRATO, podendo excepcionalmente ser prorrogado, desde que tecnicamente justificado e haja concordância da CMB.



Plano de Transição

A transição dos serviços refere-se ao processo de repasse para novo fornecedor, dos conhecimentos e competências necessários à continuidade dos serviços contratados.

O Plano de Transição deverá apresentar a estratégia e o método de trabalho da CONTRATADA para absorção dos serviços, onde deverá constar, no mínimo, os seguintes tópicos:

Identificação dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na Transição, seus papéis e responsabilidades.

Cronograma identificando as tarefas, recursos e marcos de referência.

Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CMB e com a atual prestadora de serviços, e os níveis de serviços propostos.

Plano de gerenciamento de riscos, de contingência e de acompanhamento da transição.

Estratégia de recuperação da documentação e/ou atualização dos documentos dos sistemas/projetos, quando for o caso.

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

Forma de acompanhamento do processo de transição pela CMB, em todas as suas fases.

Solicitação do cadastramento e regularização de acessos lógicos dos profissionais da CONTRATADA aos ambientes da CMB, com as devidas permissões de acesso e perfis de usuário adequados aos serviços, antes da emissão do Termo de Compromisso.

Finalizada a transição de um serviço, a CONTRATADA emitirá o respectivo Termo de Compromisso de responsabilidade e confidencialidade.

A emissão do Termo de Compromisso obriga a CONTRATADA a cumprir todas as condições dos serviços vigentes, inclusive quanto às previsões de entrega e desembolso, assumindo total responsabilidade pela continuidade dos serviços, garantindo que a CMB não será prejudicada com qualquer esforço adicional requerido.

A aplicação dos Fatores de Níveis de Serviço (FNS) previstos no ANMS, bem como as respectivas sanções administrativas, ocorrerá somente após a conclusão do Plano de Transição, mesmo que haja prorrogação de prazo, não estando dispensada, contudo, a apuração dos indicadores do ANMS durante este período.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

A contratação deste serviço deverá buscar implementar a estratégia de Gestão do Conhecimento da CMB de modo a viabilizar disseminação e compartilhamento de toda informação e técnica veiculada durante a execução do objeto contratual.

Entende-se por Estratégia de Gestão do Conhecimento da CMB a descrição dos processos e ferramentas, padrões e modelos que serão exercidos para operacionalizar



a geração, identificação, validação, disseminação, compartilhamento, uso e proteção dos conhecimentos utilizando-se, entre outros, de armazenamento em repositórios sob formas de dados, fórmulas, procedimentos codificados ou regras, princípios e diretrizes, fluxos informacionais, esquemas e modelos mentais.



ANEXO VI
PADRÃO TECNOLÓGICO CMB

A solução ofertada deverá ser aderente à plataforma tecnológica descrita abaixo:
Plataforma Tecnológica:

Plataforma de hardware	Storage	Scale-Out	
	Servidores	X86	
Plataforma servidora	SISTEMA OPERACIONAL	Red Hat 7.0 e superior e/ou Windows 2012 e superior	
	SERVIDOR WEB	IIS 7 e superior e/ou APACHE http Server 2.2 e superior e/ou APACHE TOMCAT 7.0 e superior	
		SERVIDOR DE APLICAÇÕES	JBOSS EAP 6.4 e superior (Caso JBOSS EAP 7 tem que ser compatível com o JBCs)
	BANCO DE DADOS	SQL SERVER 2012 e superior e/ou PostGreSQL 11.1 e superior e/ou Oracle 10 G e superior Mongo DB	
		ANTIVÍRUS	McAfee Virusscan versão 8.7 e superior
		NAVEGADORES	Internet Explorer 11 e superior e Firefox 52.6 e superior e Google Chrome 54 e superior
	JVM		Versão 1.7.0.13 e superior
	SERVIÇO DE AUTENTICAÇÃO E AUTORIZAÇÃO	RedHat Keycloak SSO	
	SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Open LDAP versão 2.4 e superior	
	Estação de Trabalho	SISTEMA OPERACIONAL	Windows 8 e superior
ANTIVÍRUS		McAfee Virusscan 8 e superiores	
NAVEGADORES		Internet Explorer 11 e superior e Firefox 52.6 e superior e Google Chrome 54 e superior	
		ESCRITÓRIO	Microsoft Office 365 e superior Adobe Acrobat Reader DC e superiores Adobe Flash Player Activex 14 e superiores 7-Zip 16 e superior Java 1.7 e superiores
Forma de integração on-line com os sistemas internos			IBM Websphere MQ (Message Queue) e/ou IBM Websphere Message Broker 8.0 e/ou superior Web Services SOAP API REST
			Forma de integração on-line com os sistemas externos
	Transferência de Arquivos		



Forma de integração batch com os sistemas internos	ETL (Informática PowerCenter)
Forma de integração batch com os sistemas externos	IBM Connect:Direct
	IBM B2B
Protocolo de rede	Socket TCP/IP e/ou HTTP e HTTPS
Repositório corporativo de documentação	IBM Contact Manager e IBM File Net
Ferramenta de modelagem de dados homologada	Power Designer versão 16.5.5 e superiores
Tipo de pacote para troca de mensagem	XML, Json
	Text/Plain
	ISO 8583
Ferramenta de virtualização homologada	Vmware versão 6.0 e superior
	Container: LXC e Docker
Ferramenta de gerenciamento de conteúdo	IBM FileNet
Ferramenta de ETL homologada	PowerCenter versão 9 e superiores
Ferramentas de BI homologadas pela CMB	Pentaho Enterprise Premium Edition 4.8 e superior,
	BO 4.1 do SAP e superior,
	Oracle BI Foundation 10G e superior e
	BI SQL SERVER 2012
Ferramenta de Gerenciamento de Requisitos	Rational Requisite Composer
Ferramenta de Gerenciamento de Mudanças	ITSM - BMC
Ferramentas de Execução de Testes	Rational Performance Tester e
	Rational Functional Tester
Ferramenta de Gestão de Testes	Rational Quality Manager
Ferramentas de Gestão de Configuração	Rational Clear Case (ambiente centralizado)
	Subversion (ambiente descentralizado)
Ferramentas que podem ser integradas à Solução Tecnológica	SAS versão 9.4 – Homologada para inteligência analítica.
Ferramenta de modelagem de processos	Bizagi Modeler

Segurança e Trilha de Auditoria

A Solução deverá prover mecanismos de monitoração de eventos de segurança.

A Solução deverá possuir integração nativa com a Solução de gerenciamento e correlação de eventos de segurança da informação utilizada pela CMB (SIEM), do fabricante *Logrhythm*, ou disponibilizar o LOG da trilha de auditoria em formato que o SIEM consiga capturar e interpretar. Os formatos suportados pelo SIEM são os seguintes:

1.1.1.1.16. SYSLOG;

1.1.1.1.17. SYSLOG-NG;



- 1.1.1.1.18. SYSLOG com TLS;
- 1.1.1.1.19. eStreamer;
- 1.1.1.1.20. Microsoft Windows Event Logging API;
- 1.1.1.1.21. Microsoft Windows RPC;
- 1.1.1.1.22. FTP;
- 1.1.1.1.23. Flat file – arquivos de logs em texto formatado (vírgula/tabulação/delimitado) e logs em texto não formatado;
- 1.1.1.1.24. ODBC/OLE DB.

No caso da integração nativa, esta deverá ser demonstrada pela CONTRATADA por meio de envio da “URL” ou documento emitido pela “Symantec” que demonstre a homologação do componente de integração ou declaração emitida pela própria CONTRATADA, especificando onde as duas soluções estão funcionando integradas, sendo que neste caso deve estar expresso na declaração qual é a versão atual da Solução “SIEM” onde a integração encontra-se implementada.

A Solução deve suportar criptografia de, no mínimo, 128 bits para canal e informações.

A CONTRATADA deve adotar mecanismos que garantam a segurança da informação conforme os conceitos de confidencialidade, disponibilidade, integridade e pertinência da informação.

Confidencialidade é entendida como o princípio de segurança da informação pelo qual é garantido o acesso à informação a usuários autorizados e vedado o acesso a usuários não autorizados.

Entende-se por disponibilidade o princípio de segurança da informação pelo qual é garantido o acesso a usuários autorizados sempre que necessário.

Entende-se por integridade o princípio de segurança da informação que garanta a inviolabilidade do conteúdo da informação.

Pertinência é o princípio de segurança da informação pelo qual se restringe o acesso apenas aos usuários que necessitem da informação.

Devem ser gerados log de auditoria incluindo tentativas de acesso não autorizado, entrada na Solução, operações realizadas, modificações, autorizações concedidas e saída da Solução.

Os logs de auditoria gerados deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- 1.1.1.1.25. Usuário logado;
- 1.1.1.1.26. Usuário que realizou a operação;
- 1.1.1.1.27. Data / hora (hh:mm:ss da operação);
- 1.1.1.1.28. Ação realizada;
- 1.1.1.1.29. Endereço Lógico da máquina que realizou a operação.

O acesso ao log de auditoria será efetuado por usuário autorizado.

A trilha de auditoria deverá ficar disponível mesmo nos casos de cancelamento ou estorno de operações.



Monitoração da Solução

A Solução deverá possuir mecanismo de monitoração com geração de logs, evento para armazenamento de dados históricos de desempenho, falhas e disponibilidade da Solução como um todo e de suas principais funcionalidades e componentes, contemplando integração com a Solução de monitoração disponibilizada pela CONTRATADA.



ANEXO VII

QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA

A CONTRATADA deverá alocar profissionais com especialização condizente com os serviços a serem executados, mantendo ao longo da vigência do CONTRATO todas as condições de habilitação no certame.

Na execução dos serviços objetos deste contrato, a CONTRATADA deverá dispor de equipes especializadas, habilitadas para realizar os atendimentos considerando a complexidade do ambiente tecnológico da CMB, nos moldes descritos nos ANEXOS, devendo, para tanto, alocar profissionais com comprovada experiência e conhecimentos nas tecnologias, processos e produtos listadas nos referidos anexos, e nos demais dispositivos que compõem a presente licitação.

A equipe técnica da CONTRATADA deverá conter os seguintes perfis para a execução do objeto do presente contrato:

1.1.1.1.30. Analista de RPA: Responsável por identificar os processos candidatos a robotização, bem como aferir o potencial para aplicação de RPA nestes processos. Deve documentar os processos como eles são (AS IS) e transformar ou redesenhar o processo visando ampliar os benefícios da robotização (TO BE). Compete ao analista de RPA acompanhar a homologação dos robôs que serão implantados no ambiente de produção.

1.1.1.1.31. Arquiteto de RPA: O arquiteto de RPA é responsável por desenhar e inspecionar a infraestrutura para criação, homologação e publicação da solução desenvolvida. O arquiteto de RPA desenha a visão geral da solução de automação, verificando componentes reutilizáveis, definindo parâmetros de configuração, filas, paralelismo, agendamentos de robôs, gestão de mudanças e de ambiente. Cabe ao arquiteto propor as boas práticas a serem utilizadas no desenvolvimento de robotizações, bem como verificar que padrões e diretrizes de boas práticas estão sendo seguidas ao criar as Automatizações.

1.1.1.1.32. Desenvolvedor de RPA: Responsável pela criação da solução robotizada, utilizando a ferramenta de RPA. Compete ao desenvolvedor de RPA, a criação da representação gráfica ou script que permitirá a execução do processo pelo robô, contemplando todos os passos identificados durante a análise, bem como as tratativas de erros para garantia da resiliência do processo robotizado.

1.1.1.1.33. Operador de RPA: Responsável pelo agendamento(schedule) e monitoramento dos robôs em execução. Deve ser capaz de iniciar a execução de robôs, identificar problemas durante sua execução e interrompê-la caso degrade o ambiente computacional. Deve ser capaz de aplicar soluções aos problemas já conhecidos ou coletar as informações necessárias para repasse ao analista responsável.

1.1.1.1.34. Preposto: Profissional responsável pelo relacionamento entre a equipe técnica da CONTRATANTE e as equipes da CONTRATADA garantindo a qualidade e os prazos das entregas. Deve acompanhar os chamados ao serviço



de suporte e os atendimentos às Ordens de Serviços demandadas pela CONTRATANTE.

A equipe técnica da CONTRATADA poderá operar local ou remotamente, conforme necessidade de modelagem, análise das atividades candidatas à automatização, implementação, implantação e monitoramento das automações, bem como a sustentação solução tecnológica de RPA.

Parte da equipe técnica da CONTRATADA poderá estar alocada nas dependências da CMB nos locais informados no ANEXO V, item 4 e subitens.



ANEXO VIII NÍVEIS DE SERVIÇO

DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade mínima da Solução ofertada de 99% em toda a sua composição, garantindo a sustentação, monitoração, ações preventivas e resolução tempestiva de incidentes de indisponibilidade total ou parcial da Solução e todos os elementos relacionados, atuando diretamente por meio da equipe técnica designada.

Não serão atribuídos a CONTRATADA os prazos de indisponibilidade total ou parcial da Solução ou de automatizações em produção, nos incidentes cuja causa raiz seja externa ao escopo de atuação direto desta ou ocasionada por responsabilidade da CMB, desde que comprovada por meio de relatório técnico do Incidente.

Entretanto, a CONTRATADA será responsável pelo diagnóstico inicial, comunicação do incidente à CMB, acompanhamento e registro do andamento até a conclusão do incidente na ferramenta de gestão de serviços da CMB.

CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para efeito deste contrato os incidentes/requisições de serviços serão classificados por criticidade (1, 2, 3 e 4) com base na relação entre urgência e impacto, estando tal informação disponível no próprio registro do incidente/requisição de serviço na ferramenta de gestão de serviços da CMB ou de acordo com as definições constantes do Catálogo de Serviços.

Os serviços serão classificados conforme a seguir:

1.1.1.1.35. Criticidade 1: Crítico (somente incidentes): erros em funcionalidades críticas para o negócio, que podem ocasionar perdas ou prejuízos financeiros ou que impeça a continuidade da execução da automatização;

1.1.1.1.36. Criticidade 2: Criticidade alta: erros em funcionalidades críticas para o negócio, que podem ocasionar perdas ou prejuízos financeiros, mas que não impedem a continuidade da execução da automatização;

1.1.1.1.37. Criticidade 3: Criticidade média: erros em funcionalidades que provocam prejuízo para o negócio, mas não ocasionam perdas ou prejuízos financeiros e

1.1.1.1.38. Criticidade 4: Criticidade baixa: erros de estética ou exibição que não provoquem nenhum tipo de perda ou prejuízo para o negócio.



O nível de serviço será afetado proporcionalmente conforme impacto provocado no serviço e conseqüentemente aos negócios da CMB, decorrentes de alterações negociais, de incidentes ou erros ocorridos.

A criticidade das requisições de suporte é definida conforme a criticidade da automatização em produção, quando for o caso.

TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO – TMAR

As solicitações deverão ser atendidas de acordo com seu nível de criticidade e complexidade, no tempo máximo de atendimento e resolução (TMAR) definido na tabela abaixo:

Serviço	Complexidade	Criticidade	TMAR
Desenvolvimento de automatização - Modelagem e análise de atividade para automatização	Não se aplica	Não se aplica	40 horas
Desenvolvimento de automatização – Implementação	5-9 Pontos	Não se aplica	16 Horas
	10-14 Pontos	Não se aplica	32 Horas
	Acima de 15 Pontos	Não se aplica	40 Horas
Manutenção das Automatizações - Ajuste de automatização	5-9 Pontos	Não se aplica	4 Horas
	10-14 Pontos	Não se aplica	12 Horas
	Acima de 15 Pontos	Não se aplica	20 Horas
Desenvolvimento de automatização - Implantação em homologação	Não se aplica	Não se aplica	4 Horas
Desenvolvimento de automatização - Implantação em produção	Não se aplica	Não se aplica	4 horas
Suporte técnico (Plataforma)	Não se aplica	4	8 horas
		3	4 horas
		1 e 2	1 hora
Manutenção das Automatizações - Incidentes (erros em produção de automatizações)	Não se aplica	1	1 Hora
		2	2 Horas
		3	4 Horas
		4	8 Horas

Somente as horas de ocorrências de incidentes (erros em produção) são contabilizadas de forma corrida, incluindo finais de semana. A contagem das horas dos demais serviços são contabilizadas em dias úteis, em horário comercial.



DESCONTOS NA FATURA

Pela inadimplência do prazo máximo de atendimento, o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá descontos, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com as seguintes tabelas de criticidade:

Prazo Máximo	Criticidade	Desconto
Somatório das horas excedentes ao prazo máximo: até 2h	4	0,005%
	3	0,01%
	2	0,02%
	1	0,03%
Somatório das horas excedentes ao prazo máximo: entre 2h1m 6h	4	0,01%
	3	0,02%
	2	0,03%
	1	0,04%
Somatório das horas excedentes ao prazo máximo: entre 6h1m e 8h	4	0,02%
	3	0,03%
	2	0,04%
	1	0,05%

O cálculo do prazo máximo excedente é realizado da seguinte forma: somatório do tempo excedente dos incidentes e requisições de serviço elegíveis e concluídos após o prazo máximo de solução.

Caso o somatório das horas excedentes seja maior do que 8h, serão somados aos descontos das faixas anteriores.

Os descontos da fatura serão calculados sobre os SLA da Disponibilidade da Solução Tecnológica.

Outras Considerações

A disponibilização do ambiente de nuvem e a solução (SaaS) não é considerada como subcontratação.

Independentemente da nuvem contratada, a responsabilidade de cumprimento dos níveis de serviço especificados nesse Anexo é inteiramente da CONTRATADA.



ANEXO IX
GLOSSÁRIO

Terminologia utilizada no Termo de Referência e seus anexos:

RPA – <i>Robotic Process Automation</i>	Tecnologia de automatização de tarefas baseada em robôs de software.
CA	Custo por Automação. Unidade de mensuração de valor utilizada para os serviços deste contrato.
Central de Controle de Robótica	Componente da Solução tecnológica responsável pela orquestração, agendamento, logs, governança e controle geral referentes às automatizações em execução
EULA	Acordo de Licença do Usuário Final



ANEXO X

CONSULTA PÚBLICA CMB Nº ##/20##

IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE

Razão Social: _____

Telefone: _____

E-mail de contato: _____

CONTRIBUIÇÕES E SUGESTÕES: