



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

CONSULTA PÚBLICA – SEG/CIDT Nº 009/2019

PORTAL INTELIGENTE

1. Introdução:

Tendo em vista o interesse do Governo do Estado do Espírito Santo através da Coordenadoria de Inovação e Desenvolvimento Tecnológico – CIDT, em **publicar Edital visando a contratação de empresa especializada para o Desenvolvimento de um Portal Inteligente de Assistência e Atendimento ao Cidadão**, para o Executivo Estadual, conforme detalhamento na Minuta do Termo de Referência, a presente Consulta tem como finalidade tornar mais transparente o processo e ainda, garantir melhores condições/exigências possíveis e existentes no mercado para a execução eficiente do objeto sob análise através de questionamentos, esclarecimentos e sugestões.

2. Objetivos da Consulta Pública:

- a) verificar a existência de quaisquer vícios no processo;
- b) verificar a compreensão e propiciar melhorias nas especificações técnicas do Termo de Referência;
- d) avaliar a exequibilidade do projeto em razão da complexidade técnica;
- e) permitir, com as sugestões e críticas recebidas, a definição da melhor forma atender às necessidades do Estado;
- f) dar ampla divulgação e transparência do interesse do Governo do Estado na contratação do objeto.

3. Objeto do Termo de Referência:

Contratação de empresa especializada para o Desenvolvimento de um Portal Inteligente de Assistência e Atendimento ao Cidadão.

4. Normas e procedimentos da consulta:

- a) A presente consulta ficará disponível no portal de compras do Governo do Estado do Espírito Santo, <https://compras.es.gov.br/consulta-publica>, no período de 26/12/2019 à 14/01/2020;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- b)** Os questionamentos e sugestões deverão ser encaminhados, exclusivamente, pelo e-mail cidt@seg.es.gov.br até o dia 14/01/2020, com o título/assunto “Consulta Pública Portal Inteligente – SEG Nº 009-2019”;
- c)** As Empresas interessadas não deverão cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, propostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente desta Consulta Pública;

5. Questões a serem respondidas pelas empresas interessadas:

- a)** A forma como estão descritos os requisitos/funcionalidades do Termo de Referência é suficiente para a elaboração da proposta?
- b)** Existe tecnologia superior ao descrito no Termo de Referência?
- c)** Existe alguma especificação que deveria constar no Termo de Referência e que está ausente?

6. Outras informações:

- a)** Os questionamentos, críticas e sugestões devem ser encaminhados para a **Coordenadoria de Inovação e Desenvolvimento Tecnológico – CIDT**, e-mail: cidt@seg.es.gov.br até o dia 14/01/2020;
- b)** Os questionamentos e sugestões poderão ser considerados para a aprimoramento do Termo de Referência.

7. Documentos Anexos:

Anexo I – Minuta do Termo de Referência



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. O objeto desta licitação é a contratação de empresa especializada para o Desenvolvimento de um Portal Inteligente de Assistência e Atendimento ao Cidadão, capaz de entregar serviços automatizados e personalizados de acordo com o perfil e hábitos de uso do sistema e do cidadão, baseado em um *Single View Datahub*, ferramentas de Inteligência Artificial, integração com os sistemas do Governo, e disponível nos seguintes canais:

- Portal web;
- Chat web, dentro do portal;
- WhatsApp;
- SMS;
- Facebook;
- Telegram;

Conforme especificação descrita no Edital e seus Anexos, pelo período de 60 (sessenta) meses.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. PORTAL INTELIGENTE COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

2.1.1. A transformação digital está mudando o modo como as pessoas consomem serviços. Atividades como consultar extratos bancários, transferir valores, contratar serviços de transporte particular urbano e muitos outros podem ser feitas através de aplicativos de celular de maneira simples, rápida e fácil;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- 2.1.2. Quando se trata de serviços públicos, oferece-los em formato digital pode elevar a experiência dos cidadãos, tornar as respostas mais ágeis, aumentar a arrecadação e satisfação, além de trazer redução de custos através do uso de tecnologias capazes de automatizar alguns serviços em sua totalidade;
- 2.1.3. As tecnologias aqui tratadas fazem uso de Inteligência Artificial de forma ampla: compreensão de linguagem natural, recomendação conforme os hábitos de uso dos sistemas do Portal, insights a partir de análise e cruzamento de dados, e ainda outros. A Inteligência Artificial tem sido usada amplamente como ferramenta para otimizar e automatizar processos com efetividade muitas vezes superior à humana;
- 2.1.4. Fazer uso de soluções de Inteligência Artificial integradas ao Portal permite que os processos sejam sempre seguidos, aumentando a sensação de qualidade pelos cidadãos e tornando a Gestão Pública mais efetiva;
- 2.1.5. Disponibilizar serviços em um portal Web permite que os cidadãos o acessem de qualquer lugar, em qualquer horário, bastando ter um dispositivo compatível e com acesso à internet;
- 2.1.6. Alternativas tradicionais de atendimento abrangem o uso de centros de no formato de Call Center, com alto custo com pessoal, infraestrutura – locais climatizados, mobiliário, infraestrutura de TI e Telefonia, dentre outros;
- 2.1.7. Dados apontam que o Facebook possui atualmente cerca de 2,23 bi de usuários, WhatsApp cerca de 1,5 bi, Instagram cerca de 1 bi. A familiaridade dos usuários com sistemas em formato de chat deixa clara a tendência ao aumento da utilização dos atendimentos profissionais via Chats usando Inteligência Artificial;
- 2.1.8. Algumas características dos Assistentes Virtuais baseados em Inteligência Artificial:



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- 2.1.8.1. Interpretação de linguagem natural, incluindo terminologias usadas no negócio;
 - 2.1.8.2. Entendimento das intenções do usuário. Com isso, consegue distinguir solicitações ambíguas e é capaz de analisar o contexto dos diálogos;
 - 2.1.8.3. Aprendizado constante, melhorando cada vez mais a experiência do usuário com o passar do tempo;
 - 2.1.8.4. Processamento das APIs na nuvem, tornando o investimento inicial em infraestrutura local mais baixo;
 - 2.1.8.5. Pode ser usado em diversas áreas de negócio;
 - 2.1.8.6. Possibilidade de integrar-se a outras soluções e gerar ações, como agendamentos, consultas, elaboração de relatórios e demais gatilhos.
 - 2.1.9. São vantagens dos sistemas de Inteligência Artificial:
 - 2.1.9.1. Potencializa as atividades realizadas por humanos;
 - 2.1.9.2. Trabalha em tempo integral, 24 horas por dia, 7 dias por semana;
 - 2.1.9.3. Permite a total padronização do atendimento e reflete maior sensação de qualidade para o cliente final;
 - 2.1.9.4. Reduz o custo por atendimento.
 - 2.1.10. Além dessas vantagens, um Serviço de Atendimento baseado em Inteligência Artificial promove a completa documentação dos processos, contribuindo assim para uma gestão pública mais eficaz, apoio ao cliente interno, conforto e conveniência àqueles que necessitam da informação no suporte à tomada de decisões.
- 2.2. SINGLE VIEW DATAHUB
- 2.2.1. O elevado grau de automação dos processos operacionais e administrativos leva as organizações a confiar e depender cada vez mais de sua infraestrutura tecnológica para viabilizar aplicações de missão crítica e implementar rapidamente novas soluções que

Rua Sete de Setembro, 362 - 6º e 7º andar - Palácio Fonte Grande
CEP: 29015-905 - Vitória / ES

www.seg.es.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

umentem a agilidade, escalabilidade, a capacidade de adaptação, a otimização de custos e a melhoria dos serviços prestados, de forma continuada, aos seus clientes e usuários;

- 2.2.2. O Governo do Estado do Espírito Santo, como parte de sua jornada de informatização dos processos ao longo dos anos, investiu no desenvolvimento de dezenas de sistemas de informações a fim de automatizar seus processos em seus diversos órgãos de atendimento e prestação de serviços ao cidadão;
- 2.2.3. Como parte dessa jornada de informatização dos processos, vários sistemas de informação foram desenvolvidos ao longo das últimas 3 décadas utilizando tecnologias diferentes aplicadas em contextos diferentes;
- 2.2.4. Como consequência, vários registros dos cidadãos foram criados e atualizados ao longo dos anos dentro desses vários sistemas de maneira ad-hoc. Com isto, registros de um mesmo cidadão encontram-se diversificado dentro dessa gama de base de dados que atendem propósitos diferentes, possuindo também arquiteturas e tecnologias diferentes que não estão conectadas umas com as outras;
- 2.2.5. Dado este cenário, faz-se necessária a construção de uma solução que forneça uma camada de centralização de todos esses dados distribuídos ao redor de todos esses sistemas de informações e bancos de dados existentes, camada a qual será referenciada neste documento pelo nome de Single View DataHub (SVDH);
- 2.2.6. A Plataforma e Dados (SVDH) deve integrar os dados de todos estes sistemas construídos ao longo destes 30 anos (neste documento, estes sistemas serão referenciados como sistemas satélites) de forma que haja a convergência da informação de um cidadão (distribuída em vários sistemas satélites) em apenas um registro único presente no SVDH;
- 2.2.7. Além do benefício de fornecer sempre o registro atualizado de cada cidadão, o Single View DataHub permitirá que os novos sistemas

Rua Sete de Setembro, 362 - 6º e 7º andar - Palácio Fonte Grande

CEP: 29015-905 - Vitória / ES

www.seg.es.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

apenas consomem operações diretamente neste novo serviço, tornando um hub de dados único para leitura e gravação dos registros do cidadão. A plataforma também permitirá a criação de novos serviços para o cidadão e digitalização de futuros serviços por conta da arquitetura que permite expansão do esquema de dados e criação de novos métodos para consumo dentro da arquitetura prevista;

2.3. ANÁLISE DE SEGURANÇA

- 2.3.1. As informações de uma empresa são consideradas como um dos principais patrimônios para o negócio. Diante desta importância, este ativo acaba sendo um ente sob ameaça constante de incidentes de segurança da informação;
- 2.3.2. Com a evolução tecnológica, as informações estão cada vez mais sendo migradas de meios físicos para digitais e novos serviços web tem surgido, inclusive no Governo do Estado do Espírito Santo. Essa mudança sem retorno tem diversos benefícios, tais como eliminação de barreiras geográficas, otimização de recursos, dentre outros. Junto dos benefícios, também existem os desafios; que não menos importantes, exigem esforço da área de Tecnologia da Informação para a garantia da segurança destas informações através da mitigação de riscos, à fim de reduzir as ameaças;
- 2.3.3. As ameaças estão sendo desenvolvidas de forma cada vez mais rápida e o nível de sofisticação destes elementos tem aumentado com o passar do tempo. Isto impacta diretamente no risco ao qual passamos no mundo digital;
- 2.3.4. A interrupção de um sistema causado por um ataque malicioso pode trazer sérios prejuízos para o Governo do Estado do Espírito Santo, como por exemplo a perda ou vazamento de dados sigilosos.
- 2.3.5. Atualmente o Governo do Estado do Espírito Santo possui diversas aplicações ou serviços publicados para a Internet e que são escopo deste Projeto;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- 2.3.6. Diante disto, cresce a necessidade de proteção das informações, e observa-se que a constante realização de testes que identifiquem a existência de vulnerabilidades no ambiente, antes que elas sejam exploradas, é de vital importância para atingir este objetivo;
- 2.3.7. A segurança da informação é atualmente um dos grandes desafios das áreas de Tecnologia da Informação de qualquer organização, já que é cada vez maior a preocupação das organizações com seus ativos tecnológicos. Junta-se a isto, o fato de que as técnicas e ameaças à segurança da informação estão em constante evolução, podendo tornar um ambiente considerado seguro vulnerável novamente.
- 2.3.8. A contratação do objeto deste termo de referência também se justifica pelo fato das atividades de todas as áreas da CONTRATANTE dependerem diretamente do uso das facilidades proporcionadas pelos recursos tecnológicos, cada vez mais essenciais ao desenvolvimento de suas atividades, de forma que seja necessário garantir sempre que possível, um ambiente seguro e com o menos de vulnerabilidades possível;
- 2.3.9. Como vulnerabilidades e incidentes de segurança da informação são descobertos na comunidade cibernética diariamente, é de fundamental importância que as aplicações sejam devidamente auditadas antes da sua entrada e produção;
- 2.3.10. As análises tem por objetivo identificar os pontos de fragilidade das aplicações deste objeto de modo que dificultem invasões e roubo de informações confidenciais do Governo do Estado do Espírito Santo.
- 2.4. Os serviços a serem contratados são comuns, pois têm especificações usuais, caracterizando-se por padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos e entendidos pelo mercado, na forma do Decreto Estadual nº 2.458-R/2010.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

3. DA ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO

3.1. PORTAL INTELIGENTE COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

3.1.1. O portal deve ter as seguintes características:

- 3.1.1.1. Permitir cadastrar cidadãos para acessar os serviços;
- 3.1.1.2. Permitir que os cidadãos alterem e atualizem os seus cadastros;
- 3.1.1.3. Permitir que os cidadãos excluam suas contas de acesso ao portal;
- 3.1.1.4. Apresentar os serviços disponíveis do Governo do Estado;
- 3.1.1.5. Sugerir conteúdo com base na utilização dos serviços do portal, usando técnicas de *Machine Learning*;
- 3.1.1.6. Permitir que o cidadão personalize sua área de acesso;
- 3.1.1.7. Deve integrar-se aos Sistemas Satélites a fim de concentrar as informações do cidadão;
- 3.1.1.8. Deve permitir que os cidadãos interajam com um Assistente Virtual baseado em Inteligência Artificial, que proverá os Serviços ofertados pelo Governo;

3.1.2. O trabalho consiste não somente, porém em:

- 3.1.2.1. Desenvolver a programação necessária para a construção do objeto;
- 3.1.2.2. Desenvolver soluções de tecnologia para simplificar os processos de criação, gestão, publicação, distribuição e arquivamento dos conteúdos;
- 3.1.2.3. Elaborar documentação acerca dos padrões utilizados na construção do objeto;
- 3.1.2.4. Desenvolver sistemas, microsistemas, middlewares e integrações para conectar serviços atuais ao portal;
- 3.1.2.5. Desenvolver documento de arquitetura de software;

Rua Sete de Setembro, 362 - 6º e 7º andar - Palácio Fonte Grande

CEP: 29015-905 - Vitória / ES

www.seg.es.gov.br



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- 3.1.2.6. Desenvolver interfaces e padrões de navegabilidade atuais com base em frameworks modernos de desenvolvimento de software;
- 3.1.2.7. Desenvolver e documentar os padrões utilizados para testes de software criados para o objeto.
- 3.1.3. Características Gerais do Portal do Cidadão
 - 3.1.3.1. A Plataforma Web deverá apresentar um layout responsivo, podendo se adaptar automaticamente a diferentes tamanhos de tela e dispositivos como: computadores, tablets e smartphones.
 - 3.1.3.2. A Plataforma Web deverá ser compatível com as versões mais recentes dos principais navegadores disponíveis no mercado, incluindo: Safari, Google Chrome e Mozilla Firefox;
 - 3.1.3.3. A Plataforma Web deverá apresentar layout atraente e funcional, que priorize a usabilidade e facilidade da comunicação;
 - 3.1.3.4. O design/interface deve prover boas práticas de usabilidade, elementos de interface e navegação para tornar os elementos fáceis de serem utilizados, conforme conceitos e práticas de mercado (UX/UI) utilizando linguagens/frameworks dinâmicos e modernos como base do desenvolvimento.
 - 3.1.3.5. O Sistema deverá suportar parametrização e implementação de customizações, de modo que possibilite sua adaptação tanto aos requisitos especificados neste termo, quanto aos requisitos advindos de futuras alterações no fluxo de trabalho;
 - 3.1.3.6. O Sistema deverá permitir a definição de perfis de usuários e a atribuição de exibições com base nos hábitos de uso, comportamento e status de cada perfil;
 - 3.1.3.7. O portal Web deverá manter e estar disponível a ferramentas de solicitações georreferenciadas. Com isto o cidadão pode



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

rapidamente indicar o local exato de alguma solicitação com base em localização georreferenciada;

- 3.1.3.8. O portal deve prestar informações aos cidadãos usuários do site do Governo do Estado utilizando Chat com Inteligência Artificial, com base nos serviços a serem especificados;

3.2. SINGLE VIEW DATAHUB

- 3.2.1. A solução para plataforma de dados deve respeitar os seguintes requisitos de funcionalidades:

- 3.2.1.1. Esquema flexível;
- 3.2.1.2. Escalabilidade;
- 3.2.1.3. Alta performance;
- 3.2.1.4. Capacidade de lidar com BigData;
- 3.2.1.5. Suporte a coordenadas GeoEspaciais;
- 3.2.1.6. Arquitetura On-Premise;
- 3.2.1.7. Segurança, autenticação e auditoria;
- 3.2.1.8. Criptografia;
- 3.2.1.9. Interface Gráfica:
 - 3.2.1.9.1. exibir a estrutura de dados;
 - 3.2.1.9.2. criar consultas visualmente e por pipeline de agregações a partir da interface gráfica;
 - 3.2.1.9.3. exportar as consultas como código;
 - 3.2.1.9.4. visualizar e criar índices;
 - 3.2.1.9.5. criar regras de validação de dados.
- 3.2.1.10. Alta disponibilidade;
- 3.2.1.11. Facilidade de manutenção.
- 3.2.1.12. Serviços



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

3.2.1.12.1. A contratada é responsável por instalar, ativar e configurar os componentes de software que compõe a arquitetura do Single View Datahub bem como realizar a integração dos dados dos sistemas satélites com a plataforma em questão visando o melhor desempenho possível;

3.3. ANÁLISE DE SEGURANÇA

3.3.1. O objetivo será o de verificar o comportamento da aplicação em relação às expectativas de confidencialidade das informações trocadas nas mensagens, resistência às tentativas de burlar o controle de acesso e boa utilização de algoritmos criptográficos, entre outros;

3.3.2. As aplicações devem estar em conformidade com os requisitos da LGPD;

3.3.3. As análises devem gerar relatórios com as vulnerabilidades encontradas, as ações recomendadas e os planos de ação contendo os prazos necessários para a devida correção;

3.3.4. Os serviços de Pen-test devem ter periodicidade mensal.

3.4. Solução de Registro de Atendimento

3.4.1. O Portal Inteligente deverá ser integrado à uma solução de registro de atendimentos para que todas as interações com os usuários fiquem devidamente registradas;

3.4.2. A SOLUÇÃO deverá permitir a utilização integrada a outras áreas de negócio, caso a CONTRATANTE venha a expandir as operações;

3.4.3. Deverá ser instalada em ambiente *On Premises*;

3.4.4. Deverá permitir a configuração de workflows, de modo que processos sejam modelados conforme as necessidades a CONTRATANTE, usando quantas etapas forem necessárias, incluindo aprovações;

3.4.5. Deverá armazenar o histórico das operações realizadas em cada um dos módulos, para fins de auditoria e exigências legais internas e



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

externas. A SOLUÇÃO deve armazenar o status dos andamentos dos fluxos (workflow) e das alterações realizadas em suas bases de dados em forma de histórico, incluindo as informações do OPERADOR que realizou as ações;

- 3.4.6. Deverá possuir compatibilidade com navegação WEB baseadas em protocolos seguros, como HTTPS e SSL;
- 3.4.7. A interface da SOLUÇÃO deve possuir os seguintes requisitos:
 - 3.4.7.1. A SOLUÇÃO deve ter versão completa no idioma Português;
 - 3.4.7.2. As funções, tanto dos operadores quanto dos usuários, devem estar disponíveis em interface WEB, compatível com navegadores Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox e Safari nas últimas versões, inclusive Relatórios e Dashboards;
 - 3.4.7.3. A CONTRATADA deverá oferecer uma garantia de evolução tecnológica quanto à composição e funcionalidades da SOLUÇÃO, de modo que eventuais inovações, aquisições, fusões não gerem uma descontinuidade da SOLUÇÃO a ser fornecida;
 - 3.4.7.4. O(s) fabricante(s) da SOLUÇÃO deve(m) possuir centro de atendimento técnico no Brasil com suporte para implantação, uso e ajustes no produto;
 - 3.4.7.5. O controle de licenças deve ser centralizado em servidores de modo que não seja necessário o controle das instalações feitas nos terminais de trabalho;
 - 3.4.7.6. Deverá disparar, no encerramento da INTERAÇÃO, e-mails automáticos para pesquisar a satisfação do cliente disponibilizando formulário WEB para o seu preenchimento. Os resultados devem ser acessíveis por relatório ou DASHBOARDS, além de exportáveis, no mínimo, em padrão xlsx;
 - 3.4.7.7. Deverá permitir a criação e o acompanhamento da INTERAÇÃO possibilitando o registro das informações de descrição, data da



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

solicitação, dados do solicitante, dados do serviço, status, data da última alteração do status, prioridade e classificação do serviço. Permitir a criação de INTERAÇÃO com aproveitamento de informações registradas em outras solicitações. Permitir a associação entre INTERAÇÕES de modo que elas sejam relacionadas ou dependentes. Atribuir prioridade a cada INTERAÇÃO de maneira automática conforme o tipo de serviço a executar;

3.4.7.8. A SOLUÇÃO deverá permitir que a CONTRATADA possa estabelecer critérios de gerenciamento de indicadores de desempenho sobre os processos, de acordo com o descrito a seguir:

- 3.4.7.8.1. Número médio de atendimentos por usuário, operador, equipe ou workflow;
- 3.4.7.8.2. Percentual de atendimentos fechados sem avaliação do cliente;
- 3.4.7.8.3. Distribuição dos serviços registrados por Equipe;
- 3.4.7.8.4. Percentual de serviços solucionados por nível de GRUPO;
- 3.4.7.8.5. Percentual de serviços recorrentes;
- 3.4.7.8.6. Percentual de serviços por tipo de prioridade;
- 3.4.7.8.7. Percentual de serviços por categoria.

3.5. Curadoria

3.5.1. A CONTRATADA fará a avaliação periódicas, com recorrência semanal; dos diálogos realizados entre os cidadãos e o Assistente Virtual, de forma amostral. Quando forem encontradas perguntas não respondidas ou respondidas de forma insatisfatória, a CONTRATADA fará a correção quando o assunto for conhecido ou acionará a CONTRATANTE para a elaboração adequada da resposta, que



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

pode ser de cunho específico – assuntos relacionados à saúde, educação, segurança pública, por exemplo;

- 3.5.2. A CONTRATANTE elegerá um responsável pela curadoria, que intermediará o contato com os diversos setores do Governo, que avaliarão as respostas do Assistente Virtual a fim de melhorar a sua acurácia e escopo de respostas.

4. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS

- 4.1.1. Os serviços técnicos serão quantificados em Unidades de Serviço Técnico (USTs);
- 4.1.2. O tempo de execução dos serviços poderá ser modificado quando solicitado, desde que justificado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE;
- 4.1.3. Os serviços técnicos serão dimensionados em função do nível de complexidade. Os serviços técnicos estão distribuídos em níveis de classificação, proporcionais à complexidade especialização dos serviços e dos profissionais que os executarão;

5. MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO

- 5.1. Além do trabalho de criação, também faz parte do escopo da contratação o trabalho de manutenção do Portal, da Plataforma de Inteligência Artificial e do Single View Datahub, que deve compreender as seguintes naturezas:
- 5.1.1. Manutenção corretiva: Alterações para correção de defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades;
- 5.1.2. Manutenção adaptativa: Adaptações por mudanças externas (negócio, legislação, ambiente operacional) sem inserção de novas funcionalidades.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- 5.1.3. Manutenção evolutiva – Evolução com a inclusão de novas características ou funcionalidades.
- 5.1.4. Manutenção preventiva - Reengenharia de software visando melhoria de desempenho através da otimização de códigos ou recursos que facilitem futuras correções, adaptações ou evoluções.
- 5.2. Os programas-fonte e demais artefatos gerados para os portais e sítios objeto deste projeto básico deverão ser entregues à CONTRATADA sempre que concluídos ou periodicamente de acordo com as demandas e necessidades da instituição.
- 5.3. As solicitações de manutenção dos tipos listados acima serão convertidas em UST's após análise de CONTRATADA e dimensionadas em comum acordo com a CONTRATANTE;
- 5.4. A quantidade mínima de USTs previstas para os Serviços Continuados que fazem parte do objeto desta contratação será de 2600 USTs por mês.

6. DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

6.1. DA CONTRATADA

- 6.1.1. Executar o objeto ajustado, por intermédio exclusivo de integrantes do seu quadro de pessoal. Os referidos profissionais poderão ocupar a posição de diretor, sócio ou integrar o quadro permanente da empresa licitante, na condição de empregado ou de prestador de serviços, devendo comprovar, obrigatoriamente, sua vinculação com a licitante, por meio de carteira de trabalho e previdência social (CTPS), contrato de prestação de serviços, ficha de registro de empregado ou contrato social, conforme o caso;
- 6.1.2. Fornecer à Secretaria de Estado de Governo – SEG a relação nominal dos profissionais encarregados de executar o objeto, para que o



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

acesso às suas dependências seja autorizado pela Gerência responsável;

- 6.1.3. Apresentar os profissionais devidamente uniformizados e/ou identificados, levando-se em consideração as restrições internas quanto ao uso de determinadas vestimentas, como calções, shorts ou bermudas;
- 6.1.4. Responsabilizar-se, perante à Secretaria de Estado de Governo – SEG e/ou terceiros, por danos ou prejuízos causados durante a execução do objeto, por dolo ou culpa de seus profissionais ficando obrigada a promover o devido ressarcimento ao erário a preços atualizados, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento de notificação pela área fiscalizadora, sob pena de ter o valor apurado descontado na fatura do mês subsequente, sem prejuízo das demais sanções e responsabilidades cabíveis;
- 6.1.5. Responsabilizar-se, perante à Secretaria de Estado de Governo – SEG e/ou terceiros, pela cobertura dos riscos de acidentes de trabalho de seus empregados, prepostos ou contratados, por todos os ônus, encargos, perdas e/ou danos porventura resultantes da execução do objeto;
- 6.1.6. Responsabilizar-se pela regular quitação de taxas de licenças para execução dos serviços, dependentes de quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais;
- 6.1.7. Responsabilizar-se pelos eventuais danos, doloso ou culposos, ocasionados pelo uso e porte do cartão de acesso à Secretaria de Estado de Governo – SEG, entregue ao seu empregado, cujo quantum será apurado à época dos fatos, para desconto em fatura vincenda, assegurados os direitos ao contraditório e a ampla defesa;
- 6.1.8. Manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

- 6.1.9. Não subcontratar ou transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto demandado;
- 6.1.10. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;
- 6.1.11. Responsabilizar-se pela regular quitação de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais, decorrentes da execução do contrato, apresentando, quando solicitado pela área fiscalizadora, documentação que comprove o seu correto e tempestivo pagamento;
- 6.1.12. Observar as normas da Política de Segurança e da Política da Qualidade da Secretaria de Estado de Governo – SEG, dentre as quais:
 - 6.1.12.1. Manter, por tempo indeterminado ou até autorização em contrato com a Secretaria de Estado de Governo – SEG, a devida confidencialidade, requerida ou não, de quaisquer dados e/ou informações pertencentes à Secretaria de Estado de Governo – SEG ou por ele tratados ou custodiados e aos quais a CONTRATADA e seus representantes terão acesso ou conhecimento, incluindo aqueles relativos aos negócios existentes ou em desenvolvimento pelas partes, seja verbalmente, por escrito ou visualmente (inclusive mantendo sigilo interno, quando aplicável, necessário ou solicitado), não os comercializando, reproduzindo, cedendo ou divulgando para pessoas não autorizadas a acessá-los ou conhecê-los, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, sejam quais forem os meios ou formas utilizados – exceto quando necessário, justificável e autorizado pela Secretaria de Estado de Governo – SEG;
 - 6.1.12.2. Cumprir e fazer cumprir por seus representantes, a qualquer tempo, os controles da PESI (Política Estadual de Segurança da Informação) do Governo do Estado do Espírito Santo que sejam



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT

aplicáveis e/ou que possuam correlação direta ou indireta com a presente contratação, incluindo aqueles afetos à execução do objeto do presente contrato, desde que os mesmos e suas alterações sejam fornecidos à CONTRATADA ou informados à mesma pelo gestor do contrato, pelo CESI (Comitê Estadual de Segurança da Informação) do Governo do Estado do Espírito Santo, via divulgação através de canais aos quais a CONTRATADA tenha acesso e/ou conforme estabelecido contratualmente (se aplicável);

- 6.1.12.3. Orientar seus representantes quanto à obrigatoriedade de assinatura do “Termo de Confidencialidade e Responsabilidade” da PESI (Política Estadual de Segurança da Informação), antes que os mesmos iniciem suas atividades.

6.2. DA SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG

- 6.2.1. Disponibilizar à CONTRATADA, quando solicitado, toda a documentação e informações inerentes ao objeto contratado;
- 6.2.2. Pagar regularmente à CONTRATADA o preço estabelecido no contrato, se preenchidos os requisitos legais;
- 6.2.3. Coordenar, através da área fiscalizadora do contrato, a execução do objeto pela CONTRATADA, efetuando os registros das ocorrências constatadas;
- 6.2.4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, quaisquer irregularidades que venham ocorrer, em função da execução do objeto;
- 6.2.5. Informar à CONTRATADA, previamente, qualquer alteração nos horários e dias de cumprimento das tarefas;
- 6.2.6. Assegurar o acesso dos profissionais enviados pela CONTRATADA, quando devidamente uniformizados e identificados, aos locais em que devem executar as tarefas.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO – SEG
COORDENADRIA DE INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO – CIDT**

7. DOS PRAZOS DE ENTREGA, DA VALIDADE E DA GARANTIA

7.1. PRAZO DE ENTREGA

- 7.1.1. O objeto contratado deverá ser entregue no prazo máximo de até doze meses após o início da vigência do contrato ou emissão de documento equivalente;

7.2. PRAZO DE GARANTIA

- 7.2.1. O objeto a ser contratado terá sua garantia ativa enquanto o contrato estiver vigente, a saber, pelo período de 60 meses.