



Educação, Pesquisa
e Inovação em Rede.

TERMO DE REFERÊNCIA

ADC/16334/2026 - CONTRATAÇÃO DE
SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO,
INTERMEDIÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE
GESTÃO DE VIAGENS COM
DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA
INFORMATIZADO.

SUMÁRIO

SOBRE A RNP	Erro! Indicador não definido.
1. OBJETIVO	Erro! Indicador não definido.
2. JUSTIFICATIVA	Erro! Indicador não definido.
3. ESCOPO DOS SERVIÇOS.....	Erro! Indicador não definido.
4. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS	Erro! Indicador não definido.
5. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA).....	Erro! Indicador não definido.
6. HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	Erro! Indicador não definido.
7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	Erro! Indicador não definido.
8. OBRIGAÇÕES DA RNP.....	Erro! Indicador não definido.
9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO	Erro! Indicador não definido.
10. VIGÊNCIA.....	Erro! Indicador não definido.
11. CRITÉRIO DE SELEÇÃO DA PROPOSTA	Erro! Indicador não definido.
12. DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS.....	Erro! Indicador não definido.
13. FORMA DE CONTRATAÇÃO.....	Erro! Indicador não definido.
14. TERMO DE CONFIDENCIALIDADE	Erro! Indicador não definido.
15. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	Erro! Indicador não definido.

ANEXOS

- ANEXO I – Prova de Conceito POC (*Proof of Concept*).
- ANEXO II - Questionário para serviços de agência (Assessoramento, Atendimento e Suporte Técnico).
- ANEXO III - Questionário para integração com Protheus e desenvolvimento de API.
- ANEXO IV - Complementação das responsabilidades para o serviço de suporte técnico.

1. INTRODUÇÃO

A Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) conecta universidades e instituições de ensino, pesquisa e inovação com internet e serviços seguros em uma comunidade, o Sistema RNP. Nesse ambiente, A RNP trabalha em conjunto com alunos, professores e pesquisadores para desenvolver novas tecnologias com foco em inovação contínua. É por meio dessa rede acadêmica que a ciência brasileira compartilha conhecimento e colabora entre si e com parceiros em todo o mundo. A RNP é uma organização social vinculada ao governo federal e apoia políticas públicas de ensino e pesquisa.

1. OBJETO

Contratação de empresa em serviços especializados de agenciamento, intermediação, organização e gestão de viagens e eventos corporativos, nacionais e internacionais, com a disponibilização de sistema informatizado, destinados a atender às necessidades operacionais de viagens corporativas da RNP e conforme as diretrizes estabelecidas em sua Política de Viagens.

2. TERMINOLOGIA

Os termos e definições abaixo tem o objetivo de evitar ambiguidade de interpretação ou falha de entendimento da CONTRATADA sobre as necessidades da RNP, pois os termos serão citados neste Termo de Referência (TR) e nos anexos:

- **Adiantamento:** Valor monetário concedido pela RNP aos viajantes internos e externos com objetivo exclusivo de cobrir serviços relacionadas a viagens, somente nos casos em que não for possível realizar faturamento direto pela RNP. É obrigatória a prestação de contas após o uso do valor adiantado.
- **Ajuda de custo:** Valor monetário concedido pela RNP aos viajantes internos e externos para cobrir estritamente as despesas de alimentação e/ou transporte, sem obrigatoriedade de prestação de contas. É de responsabilidade do viajante observar o valor concedido, evitando exceder as despesas diárias de alimentação.
- **Centro de custo:** Unidade contábil utilizada para controlar e vincular as despesas de viagem a um projeto (área ou departamento).
- **Política de Viagem:** Conjunto de regras e condições que devem ser incorporadas, parametrizadas e configuradas no sistema de viagens da CONTRATADA, baseado nas necessidades operacionais da CONTRATANTE e na Norma de Viagem.
- **Norma de Viagem:** Documento corporativo que estabelece diretrizes, procedimentos e definições para a realização de viagens nacionais e internacionais no âmbito da RNP, garantindo conformidade, padronização, economicidade e adequação às necessidades institucionais,
- **Plano de viagem:** Instrumento digital que permite agregar e rastrear em um só lugar todos os serviços, ajuda de custo e adiantamento requisitados pelo viajante para cada viagem.
- **Selfbooking:** Funcionalidade de autoatendimento que permite ao viajante pesquisar, selecionar e solicitar serviços de viagem diretamente no sistema, observadas as políticas, regras e fluxos da CONTRATANTE.
- **Solicitação offline:** Solicitação de serviço que requer atuação manual da CONTRATADA para operacionalização, não sendo processado integralmente pela modalidade *selfbooking*, em razão de características específicas, indisponibilidade no *selfbooking* ou necessidade de tratamento excepcional.

- **Solicitação online:** Solicitação de serviço disponível para autoatendimento no sistema informatizado de gestão de viagens, na modalidade *selfbooking*, com processamento automatizado das solicitações.
- **Viajante externo:** Qualquer viajante que não pertença à força de trabalho da RNP, como conselheiros de administração, palestrantes externos, clientes, fornecedores, etc.
- **Viajante interno:** Qualquer viajante que pertença à força de trabalho corrente da RNP, composto por celetistas, servidores cedidos, estagiários, aprendizes e terceiros.

3. JUSTIFICATIVA

A presente contratação decorre da necessidade de modernização, padronização e aumento da eficiência operacional do processo de gestão de viagens corporativas.

A contratação de empresa especializada na prestação de serviços de agenciamento de viagens corporativas que forneça sistema informatizado de gestão de viagens em modalidade *selfbooking*, mostra-se necessária para promover maior automação, integração, rastreabilidade, controle e eficiência operacional em todo o ciclo de gestão das viagens.

Dessa forma, a contratação pretendida visa não apenas garantir a prestação dos serviços de agenciamento de viagens, mas principalmente promover a transformação e modernização do processo de gestão de viagens corporativas, por meio de solução tecnológica aderente às necessidades institucionais, capaz de reduzir riscos operacionais e financeiros, aumentar a eficiência administrativa e proporcionar maior controle, transparência e qualidade na execução dos serviços.

4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

A CONTRATADA deve prestar, em síntese, os serviços abaixo:

- a. Fornecimento de **sistema informatizado**, via web, do tipo *selfbooking*, com acesso 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, ao usuário para execução das tarefas de solicitar, alterar, aprovar e cancelar serviços de viagem (passagem aérea, passagem terrestre, passagem aquaviária, locação de automóvel e hospedagem), assim como, ajudas de custos, adiantamentos, prestação de contas, devolução e reembolso. Além disso, o sistema informatizado deve prover funcionalidades administrativas ao Setor de Viagens da CONTRATANTE para gestão e controle dos processos de viagens, contemplando a realização de configurações no sistema, atendendo aos procedimentos, normas, diretrizes e políticas da CONTRATANTE.
- b. Fornecimento de equipe de atendimento especializado para **agenciamento (assessoramento, atendimento e suporte técnico)** e atendimento emergencial em regime 24 horas, 7 dias por semana.
- c. Consulta, cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso de **passagens aéreas** nacionais e internacionais, pesquisa das melhores opções de voos, observando critérios de economicidade, bem como, emissão de seguro em viagem internacional, por meio do sistema informatizado.

- d. Consulta, cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso de **passagens rodoviárias e ferroviárias**, nacionais e internacionais, por meio do sistema informatizado.
- e. Consulta, cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso de **locação de automóvel**, nacional e internacional, por meio do sistema informatizado.
- f. Consulta, cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso de **passagens fluviais e marítimas**, nacionais e internacionais, por meio do sistema informatizado.
- g. Consulta, cotação, reserva, emissão de voucher, alteração, cancelamento e reembolso de serviços de **hospedagens** nacionais e internacionais, por meio do sistema informatizado.
- h. Execução de outros serviços correlatos, inerentes às atividades de agenciamento de viagens com operações em próprio sistema informatizado.

O detalhamento da entrega de cada serviço citado acima segue na sequência.

4.1 DO FORNECIMENTO DE SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE VIAGENS

A CONTRATADA deve disponibilizar sistema de gestão de viagens corporativas do tipo *selfbooking*, que permitirá aos usuários da CONTRATANTE, devidamente autorizados, acesso via internet a todas as funcionalidades de consulta, reserva, aprovação, alteração e confirmação eletrônica dos serviços de passagem aérea, passagem terrestre, transporte aquaviário, locação de automóvel e hospedagem, além de ajudas de custo, adiantamento, reembolso, devolução, cancelamento e ainda:

- i. Prover sistema informatizado, de modo que sejam atendidas as especificações na Lista de Requisitos para POC no **Anexo I** deste TR.
- ii. Prover sistema informatizado, de modo que sejam atendidos os requisitos técnicos de integração com o ERP da CONTRATANTE, conforme descrito no **Anexo III** deste TR.
- iii. Cumprir os prazos estabelecidos para emissão e alteração de reservas de passagem aérea, passagem terrestre, locação de automóvel, deslocamento aquaviário e hospedagem.
- iv. Reunir em uma só plataforma todas as informações, serviços e processos de uma viagem e integrar com ERP (Protheus/Totvs) ou demais softwares utilizados pela CONTRATANTE.
- v. Providenciar a inserção, no sistema de gestão de viagens, todos os dados referentes as transações *off-line*, para que a CONTRATANTE aprove os custos e a consequente emissão.
- vi. Permitir o acesso por meio de dispositivos móveis como celulares e tablets.
- vii. Permitir o aprimoramento contínuo com uso de soluções de Inteligência Artificial.
- viii. Realizar treinamentos aos colaboradores lotados no Setor de Viagem e demais usuários da CONTRATANTE, bem como disponibilização de material atualizado de treinamento, tornando-os aptos a operar todos os módulos do sistema de viagens disponibilizado.
- ix. Disponibilizar a emissão de relatórios para controle gerencial, de acesso restrito, sobre as reservas, emissões, reembolsos solicitados, com o status de cada bilhete/voucher a partir da data de solicitação, para acompanhamento do processo, bem como relatórios de acompanhamento de processo dos usuários e demais dados referentes a todas as viagens registradas no sistema.

- x. Disponibilizar dashboards (painel de controle interativo), ou similar, em tempo real, para acompanhamento das solicitações, baseado em trilha de auditoria, permitindo tomadas de ação aos viajantes, aprovadores e da equipe administradora no Setor de Viagem.
- xi. Dispor de gerenciamento de dados em forma de B.I. (*Business Intelligence*) ou similar, de maneira a permitir emissão de relatórios, ou visualização gráfica, sobre as transações realizadas, informação de despesas, estatísticas e economias, bem como, histórico completo das transações, registro de auditoria (logs) e controle de centros de custo.
- xii. Ser configurado para atender integralmente os procedimentos, normas, diretrizes e políticas da CONTRATANTE.
- xiii. Prover ajuda de custo e adiantamento vinculado ao Plano de Viagem, assim como, os devidos mecanismos de gestão e controles automatizados para CONTRATANTE.
- xiv. Prover despesas (reembolsos) ao viajante vinculado ao Plano de Viagem e devidos mecanismos de gestão e controle automatizados para CONTRATANTE.
- xv. Possibilitar adição de campos parametrizados para diferenciar as categorias de viagens (evento de integração, workshop, etc), ajudas de custo (parcial, integral, etc) e adiantamentos.
- xvi. Permitir acesso por navegador web.
- xvii. Prover ambiente seguro com autenticação de usuários.
- xviii. Realizar cadastro de perfis e níveis de acesso.
- xix. Configurar fluxos de aprovação aderentes aos processos da CONTRATANTE.
- xx. Permitir aplicação automática da Política de Viagens da CONTRATANTE.
- xxi. Permitir consulta simultânea a múltiplas companhias aéreas e comparação de tarifas.
- xxii. Realizar reserva online de passagens, hotéis e veículos.
- xxiii. Garantir a segurança das informações.
- xxiv. Cumprir a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e demais normas aplicáveis.

4.2 DO FORNECIMENTO DE SERVIÇO DE AGENCIAMENTO (ASSESSORAMENTO, ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO)

A CONTRATADA deve:

- i. Manter profissional(is) dedicado(s), conhecedor(es) do perfil da CONTRATANTE, disponível em horário de expediente, das 8 (oito) horas às 18 (dezoito) horas dos dias úteis, por telefone, e-mail ou qualquer outro meio de telecomunicação de fácil utilização, para atendimento prioritário às demandas da CONTRATANTE.

- ii. Prover o serviço de identificar melhorias contínuas nos serviços e custos, a partir de análise de indicadores de desempenho e eficiência (KPIs) e detalhar informações importantes em relatórios gerenciais ou dashboards.
- iii. Disponibilizar central de atendimento e suporte técnico, equipe especializada, em horário complementar ao efetuado pelo(s) profissional(is) dedicado(s) referido anteriormente, de modo que o serviço seja prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, em caráter permanente e de forma ininterrupta, bem como dar suporte a atendimentos emergenciais que extrapolem os dias/horários determinados no atendimento normal. O atendimento poderá ser feito por telefone, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação, possibilitando a efetiva solução de eventuais problemas decorrentes da prestação de serviços e gerando um número de protocolo para todas as solicitações.
- iv. Disponibilizar atendimento emergencial para ocorrências críticas que impactem a operação das viagens corporativas.
- v. Prestar acompanhamento e orientação ao viajante, mantendo o Setor de Viagens informado, nos casos em que houver expiração do serviço ou qualquer outra circunstância que impeça ou cause transtorno à realização da viagem,
- vi. Prestar assessoria e consultoria à CONTRATANTE pela programação de viagens nacionais e internacionais, apresentando as diversas opções de hotéis, transportes aéreos, terrestres, marítimos, assim como os serviços correlatos e, ainda, indicar os melhores roteiros, horários e tarifas.
- vii. Prestar serviço dedicado aos viajantes especiais ou muito importantes (VIPS).
- viii. Apoiar no serviço de *duty of care*.
- ix. Informar como é realizado o controle de remissões e cancelamentos, de forma que a CONTRATANTE não tenha perdas financeiras.
- x. Oferecer orientação na obtenção de passaporte, visto e habilitação internacional.
- xi. Quanto ao assessoramento para seguro viagem internacional, a CONTRATADA deve prestar os serviços de cotação, reserva, emissão, reemissão, alteração, cancelamento, reembolso, auxílio viajante em caso de sinistros e demais solicitações pertinentes ao fornecimento de seguro viagem, para percursos internacionais, conforme diretrizes da CONTRATANTE.
- xii. Quanto ao assessoramento para viagem internacional, a CONTRATADA deve:
 - Informar alternativas de serviços e despesas mais econômicas disponíveis.
 - Prestar suporte e consultoria na definição dos serviços que compõem o itinerário da missão profissional.
 - Realizar a verificação de hospedagens próximas ao local de compromisso, priorizando segurança, infraestrutura e padrão internacional de qualidade.

- Realizar acompanhamento pré-viagem para garantir a aderência às diretrizes da CONTRATANTE.
 - Nas passagens aéreas internacionais, a CONTRATADA deve prestar assessoramento para definição do melhor roteiro, horário, frequência de partida e chegada das aeronaves, como também das tarifas promocionais à época da emissão das passagens.
- xiii. Prover os serviços de agenciamento, de modo que sejam atendidos os requisitos, em formato de questionamentos, no **Anexo II** deste TR.
- xiv. Quanto ao serviço de suporte técnico, tipo *help desk*, a CONTRATADA deve operar conforme os requisitos e atribuições relacionados no **Anexo IV** deste TR e ainda:
- Dispor de equipe técnica especializada em integração de sistemas e desenvolvimento de soluções, responsável pela implementação, manutenção e evolução das integrações necessárias entre o sistema de gestão de viagens e o Protheus, utilizando APIs, *web services* ou outros mecanismos de integração disponibilizados pela RNP.
 - Prestar apoio operacional aos viajantes antes, durante e após as viagens.
 - Informar os procedimentos, por meio de central de atendimento previamente definidos, para resolução de eventuais problemas apresentados no sistema e orientações aos usuários, cumprindo o estabelecido no Acordo do Nível de Serviço (SLA).
 - Comunicar previamente manutenções programadas. As atualizações, correções e melhorias não poderão causar indisponibilidade não programada do sistema.
 - O controle de chamados deve permitir abertura, acompanhamento, classificação, priorização, histórico e encerramento das solicitações.
- xv. Executar outros serviços correlatos, inerentes às atividades de assessoramento e atendimento de viagens, assim como, no suporte técnico do sistema de viagens.

4.3 DO SERVIÇO DE PASSAGEM AÉREA

A CONTRATADA deve:

- i. Responsabilizar-se pela execução dos serviços, por meio do sistema informatizado, de: consulta, cotação, reserva, alteração, cancelamento, no-show, emissão e entrega de bilhetes e demais solicitações, on-line ou off-line, pertinentes ao fornecimento de passagens aéreas de viagens nacionais e internacionais.
- ii. Proceder com a seleção da passagem aérea nacional e internacional no formato de *selfbooking*, de acordo com destinos, horários e condições definidas pelo usuário/viajante, com aprovação e emissão realizados pelos gestores autorizados da CONTRATANTE.
- iii. Operar com as principais companhias aéreas que atuam regularmente nos mercados nacional e internacional.

- iv. Informar regras tarifárias, franquia de bagagem, política de remarcação/ cancelamento, marcação de assento e assegurar a utilização de tarifas promocionais para as passagens aéreas nacionais e internacionais, sempre que estas forem colocadas à disposição pelas companhias aéreas.
- v. Ofertar condições especiais de remarcação e aquisição de bilhete de passagem aérea e dos demais serviços associados, de modo a atender as peculiaridades do exercício da atividade da CONTRATANTE.
- vi. Negociar tarifas promocionais e acordos diretamente com as companhias aéreas, incluindo os resultados obtidos no sistema contratado.
- vii. Administrar reembolsos de passagens (descontos concedidos, cancelamentos, créditos e similares), cujo prazo não deverá ultrapassar 60 dias, salvo justificativa apresentada pela CONTRATADA.
- viii. No caso de remarcação e não utilização de bilhete, informar, de forma clara e objetiva, as regras tarifárias e a metodologia de cálculo utilizadas na dedução do valor, compreendendo o total de cada passagem e apontando em separado os valores de tarifas e de taxas.
- ix. Permitir a opção do viajante em realizar o cancelamento via sistema, onde deve ser apresentado a regra tarifária e valores estimados para o viajante decidir sobre reembolso ou crédito.
- x. Permitir a geração automática de relatório, por período, de todos os bilhetes de passagens emitidos, cancelados, alterados, não utilizados e/ou reembolsados.

4.4 DO SERVIÇO DE PASSAGEM TERRESTRE

A CONTRATADA deve:

- i. Responsabilizar-se pela execução dos serviços, por meio do sistema informatizado, de: consulta, cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso de passagens rodoviárias e ferroviárias, em área nacional ou internacional, e demais solicitações, on-line ou off-line, pertinentes ao fornecimento de deslocamento terrestre.
 - Nos casos de serviços de passagens rodoviárias em área nacional, a CONTRATADA deve ofertar no modelo *selfbooking*.
 - Nos casos de viagens internacionais, a CONTRATADA deve fornecer tabela de cotação (no mínimo três alternativas) de preços de serviços de transportes terrestres (passagens rodoviárias e ferroviárias).

4.5 DO SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE AUTOMÓVEL

A CONTRATADA deve:

- i. Responsabilizar-se pela execução dos serviços, por meio do sistema informatizado, de: consulta, cotação, reserva, emissão, alteração, alteração, cancelamento e reembolso do serviço de locação de automóvel, nacional ou internacional, e demais solicitações, on-line ou off-line.

- Nos casos de serviços de locação de automóvel em área nacional, a CONTRATADA deve ofertar no modelo *selfbooking*.
- Nos casos de viagens internacionais, a CONTRATADA deve fornecer tabela de cotação (no mínimo três alternativas) de preços de serviços de locação de automóvel.

4.6 DO SERVIÇO DE DESLOCAMENTO AQUAVIÁRIO

A CONTRATADA deve:

- i. Responsabilizar-se pela execução dos serviços, por meio do sistema informatizado, de: consulta, cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso de passagens fluviais e marítimas nacional e internacional e demais solicitações, on-line ou off-line, pertinentes ao fornecimento de deslocamento aquaviário.
- Nos casos de viagens internacionais, a CONTRATADA deve fornecer tabela de cotação (no mínimo três alternativas) de preços de serviços de passagens fluviais e marítimas.

4.7 DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM

A CONTRATADA deve:

- i. Responsabilizar-se pela execução dos serviços, por meio do sistema informatizado, de: consulta, cotação, reserva, emissão de voucher, alteração, cancelamento, reembolso e demais solicitações, on-line ou off-line, pertinentes ao fornecimento de serviços de hospedagem em viagens nacionais ou internacionais.
- ii. Apresentar relatório de alteração ou cancelamento dos vouchers para controle pela CONTRATANTE.
- iii. Realizar a negociação diretamente com o hotel, para os casos em que é exigido o pagamento antecipado, repassando a cobrança para CONTRATANTE ao realizar o faturamento das hospedagens.
- iv. Nos casos de hospedagem no exterior, a CONTRATADA deve:
 - Apresentar no mínimo 03 (três) alternativas de hospedagem (site do hotel) ou hotéis vinculados a plataformas de viagem (booking.com, hotéis.com, etc.), sempre que solicitado pela CONTRATANTE, indicando a de melhor custo e benefício.
 - Negociar e apresentar condições especiais de pagamentos (com desconto), por meio de código promocional ou similar, para bloqueio de hospedagem em casos de eventos no exterior.

5. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

Quantidade de solicitações de viagens por ano.

Tipo	2023	2024	2025
Nacional	2.860	3.841	4.588
Internacional	98	126	158
Total	2.958	3.967	4.746

Quantidade de solicitações de viagens por serviço, por ano

Tipo	2023	2024	2025
Ajuda de custo	2.700	3.666	4.430
Aéreo	2.499	3.376	4.016
Hotel	2.494	3.316	3.830
Auxílio transporte	1.465	1.870	2.172
Carro	81	129	136
Seguro	81	118	135
Rodoviário	37	80	54
Visto e passaporte	2	7	7

Quantidade de alterações de viagens por ano.

Tipo	2023	2024	2025
Pedidos de alterações	138	234	164

Quantidade de cancelamentos de viagens por ano.

Tipo	2023	2024	2025
Pedidos de cancelamentos	105	274	232

Quantidade de reembolso por ano.

Tipo	2023	2024	2025
Pedidos de reembolso	310	166	193



6. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

A classificação da PROPONENTE será realizada mediante avaliação integrada da **aderência técnica e funcional da solução, da capacidade operacional para prestação dos serviços de agenciamento e das condições comerciais ofertadas**, observando-se os requisitos, critérios e procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

Nesse sentido, a análise compreenderá, de forma sucessiva as etapas abaixo, sendo observados, em cada etapa, os critérios e parâmetros previamente estabelecidos neste Termo de Referência e em seus respectivos anexos:

- i. **Resultado da Prova de Conceito (POC), previsto no Anexo I;**
- ii. **Avaliação das respostas aos questionários previstos nos Anexos II e III;**
- iii. **Análise da proposta comercial.**

A avaliação da solução e dos serviços ofertados da PROPONENTE será realizada de forma objetiva e documentada.

ANEXO I

PROVA DE CONCEITO (PROOF OF CONCEPT - POC)

A Prova de Conceito (POC), cuja natureza visa à avaliação técnica e análise de admissibilidade do produto da PROPONENTE, vai possibilitar que a CONTRATANTE avalie as funcionalidades, recursos e procedimentos do sistema informatizado que serão mobilizados pela PROPONENTE, relacionados à solução para operacionalizar os testes, considerando os requisitos da CONTRATANTE, trazendo indicativos importantes acerca do produto e de sua aderência às funcionalidades exigidas.

A POC trata-se de um instrumento de amostragem dos serviços a serem realizados, diante das equipes da CONTRATANTE, conforme descrito na Tabela nº1 deste Anexo: Lista de Requisitos da POC.

1. A realização da POC deverá obedecer aos critérios definidos nos itens a seguir:

- 1.1 A PROPONENTE deverá demonstrar a solução ofertada e comprovar o atendimento aos requisitos discriminados na Tabela nº1: Lista de Requisitos da POC deste Anexo.
- 1.2 A demonstração da solução pela PROPONENTE será realizada de forma remota e gravada, por meio do aplicativo Microsoft Teams.
- 1.3 As datas de realização da POC e da retomada da sessão serão informadas com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis no e-mail da PROPONENTE. A apresentação deverá ocorrer no horário das 09 horas às 18 horas.
- 1.4 Será concedida uma única oportunidade de aplicação da POC por PROPONENTE.
- 1.5 A PROPONENTE deverá executar todos os passos descritos e comprovar, de forma prática, clara e inequívoca, a presença das funcionalidades exigidas em cada um dos requisitos.
- 1.6 O roteiro de testes de comprovação técnica da POC deverá ser executado e comprovado pela PROPONENTE, sob o auxílio e orientação da CONTRATANTE, por meio da equipe técnica.
- 1.7 A PROPONENTE deverá realizar a demonstração da solução em ambiente plenamente funcional, utilizando a mesma versão do produto ofertado para fornecimento à CONTRATANTE, ou versão equivalente em termos de funcionalidades, arquitetura e comportamento operacional. Não serão aceitas demonstrações realizadas por meio de protótipos, mockups, apresentações, imagens estáticas, vídeos previamente gravados, simulações não interativas ou quaisquer outros recursos que não permitam a comprovação prática e dinâmica das funcionalidades exigidas. Todas as funcionalidades deverão ser demonstradas em tempo real, mediante interação direta com o sistema, reproduzindo, tanto quanto possível, as condições de utilização da solução em ambiente de produção.
- 1.8 A solução apresentada durante a Prova de Conceito deverá corresponder ao produto comercializado pela PROPONENTE, sendo vedada a utilização de versões desenvolvidas exclusivamente para atendimento da POC ou de funcionalidades implementadas apenas para fins de demonstração, que não integrem o produto ofertado à CONTRATANTE. Caso seja necessária a utilização de parametrizações, estas deverão ser realizadas por meio dos mecanismos nativos da própria solução, sem desenvolvimento específico para a demonstração.
- 1.9 Durante a demonstração, a equipe da CONTRATANTE poderá solicitar que a PROPONENTE navegue livremente pela solução, altere dados, execute fluxos distintos dos previamente preparados, consulte configurações e repita funcionalidades já demonstradas, com o objetivo de comprovar o efetivo funcionamento dos recursos apresentados.
- 1.10 Durante a realização do teste, a equipe técnica da CONTRATANTE não se manifestará quanto ao TOTAL, PARCIAL ou NÃO atendimento dos requisitos que estão sendo avaliados. A divulgação do resultado da prova de conceito será feita posteriormente, junto às demais etapas dos Critérios de Classificação constantes neste TR e anexos.

TABELA Nº 1: LISTA DE REQUISITOS DA POC

Os requisitos abaixo estão agrupados por etapas e pesos. O peso 3 refere-se aos requisitos “imprescindíveis”. O peso 2 refere-se aos requisitos “importantes” e o peso 1 refere-se aos requisitos “interessantes” ou opcionais que podem não ser atendidos no momento da POC.

Tabela 01: Lista de requisitos para POC

Nº	LISTA DE REQUISITOS DA POC	Peso
ETAPA 01: SOLICITAÇÃO DE VIAGEM		
1	O sistema permite ao viajante visualizar e operar, sequencialmente, todas etapas para solicitar a viagem (serviços online, ajuda de custo e adiantamento), de forma fácil e intuitiva, por Plano de Viagem?	3
2	O sistema permite ao viajante solicitar serviços offline, nos casos de viagem nacional e internacional?	3
3	O sistema permite notificação ao viajante em solicitar um novo nos casos em que a reserva de serviço foi expirada?	3
4	O sistema permite ao viajante realizar solicitação de ajuda de custo (sem prestação de contas), de modo que, após o viajante inserir o período de viagem, o sistema realiza o cálculo automático da quantidade de diárias e o valor total da ajuda de custo?	3
5	O sistema permite incluir adiantamento (com prestação de contas) e ajuda de custo (sem prestação de contas) no mesmo Plano de Viagem?	3
6	O sistema permite ao viajante realizar o rateio, por centro de custo (projeto), de serviços, ajuda de custo e adiantamento?	3
7	O sistema permite ao viajante realizar o rateio, por centro de custo (projeto), do valor total do Plano de Viagem (serviços, ajuda de custo e adiantamento)?	3
8	O sistema permite ao viajante ser alertado e registrar justificativa (obrigatoriamente) quanto à violação das políticas de viagem antes do envio para autorização?	3
9	O sistema permite ao viajante selecionar textos parametrizados (padrão) para justificar violação de política, de modo que seja possível para o Setor de Viagens emitir relatórios por tipo de justificativa?	3
10	O sistema permite ao viajante consultar status da solicitação de serviços (aéreo, hospedagem, rodoviário e locação de automóvel), ajuda de custo e adiantamento, do início ao fim do processo (aprovado, devolvido, em atraso), considerando as etapas do que já foi realizado ("nome do aprovador", "data e horário de aprovação", etc) e as etapas que faltam?	3
11	O sistema permite ao viajante solicitar reembolso do custo total de quilometragem de um percurso (ida e volta), a partir de um valor pré-definido (R\$) por km?	2
12	O sistema permite ao viajante visualizar e utilizar os créditos de passagem aérea acumulados no momento da solicitação de novas viagens?	3
13	O sistema faz a conversão automática de moeda estrangeira para Real da ajuda de custo nos casos de viagens internacionais?	3
14	O sistema dispõe de funcionalidade interativa (<i>chatbot</i> , por exemplo) para o viajante tirar dúvidas sobre o uso do sistema e sobre as políticas e Norma de Viagens da CONTRATANTE?	3
15	O sistema permite a utilização de IA, de forma conversacional, para realizar solicitações, alterações, cancelamento, reembolso, prestação de contas de viagem?	1

ETAPA 02: APROVAÇÃO DE VIAGEM		
16	O sistema considera o total dos serviços, ajuda de custo e adiantamentos num único Plano de Viagem, de modo que seja aplicada a regra da alçada de valor, níveis hierárquicos do centro de custo, baseado no valor total do Plano de Viagem?	3
17	O sistema permite ao aprovador "aprovar", "reprovar" ou "devolver com observações para ajuste" cada serviço dentro do Plano de Viagem , assim como, visualizar histórico de disponibilidade (opções de serviços online apresentadas ao viajante no momento que o mesmo selecionou os serviços) e as políticas de viagem violadas com as justificativas?	3
18	O sistema permite ao aprovador "aprovar", "reprovar" ou "devolver com observações para ajuste" o Plano de Viagem completo , assim como, visualizar histórico de disponibilidade (opções de serviços online apresentadas ao viajante no momento que o mesmo selecionou os serviços) e as políticas de viagem violadas com as justificativas?	3
19	O sistema permite ao aprovador consultar status da solicitação de serviços (aéreo, hospedagem, rodoviário e locação de automóvel), ajuda de custo e adiantamento, do início ao fim do processo (aprovado, devolvido, em atraso), considerando as etapas do que já foi realizado ("nome do aprovador", "data e horário de aprovação", etc) e as etapas que faltam?	3
20	O sistema permite, após as autorizações do Plano Viagem, notificar ao viajante sobre os serviços emitidos, valor da ajuda de custo e adiantamento que será pago?	3
ETAPA 03: ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DE VIAGEM		
21	O sistema permite ao viajante alterar, no Plano de Viagem, os serviços online, adiantamento e ajuda de custo, de modo que seja realizado cálculos automáticos da quantidade de diárias alterada, apresentar a <u>diferença positiva</u> (valor superior ao valor recebido) e enviar a solicitação para o aprovador?	3
22	O sistema permite ao viajante alterar, no Plano de Viagem, os serviços online, adiantamento e ajuda de custo, de modo que seja realizado cálculos automáticos da quantidade de diárias alterada, apresentar a <u>diferença negativa</u> (valor inferior ao valor recebido), visualizar o valor e os procedimentos para devolução e enviar a solicitação para o aprovador?	3
23	O sistema permite ao aprovador "aprovar", "reprovar" ou "devolver com observações para ajuste", as alterações de serviços, ajuda de custo e adiantamento, num único Plano de Viagem , de modo que seja aplicada a regra da alçada de valor, níveis hierárquicos do centro de custo, baseado no valor total do Plano de Viagem, onde o gestor visualiza o valor total do Plano de Viagem original versus o valor alterado?	3
24	O sistema permite ao aprovador "aprovar", "reprovar" ou "devolver com observações para ajuste", as alterações de cada serviço, ajuda de custo e adiantamento, vinculados ao Plano de Viagem , onde o gestor visualiza o valor original versus o valor alterado?	3
25	O sistema permite ao aprovador "aprovar", "reprovar" ou "devolver com observações para ajuste", as alterações de cada serviço, ajuda de custo e adiantamento, onde o gestor visualiza o valor original versus o valor alterado?	3
26	O sistema permite o gestor visualizar o valor original versus o valor alterado e a diferença (positiva ou negativa) do serviço, ajuda de custo e adiantamento?	3
27	O sistema permite ao viajante a opção de cancelamento, de forma fácil e intuitiva, de cada serviço online, ajuda de custo e adiantamento vinculados ao Plano de Viagem?	3
28	O sistema permite cancelamento dos serviços de passagem aérea, de modo que seja registrado o status de crédito ou reembolso?	3
ETAPA 04: PRESTAÇÃO DE CONTAS, DEVOLUÇÃO E REEMBOLSO		

29	O sistema permite ao viajante prestar contas, nos casos de adiantamento, de modo que o sistema possa realizar cálculos automáticos, apresentar a <u>diferença positiva</u> (valor superior ao valor recebido) e enviar a prestação para aprovação do reembolso?	3
30	O sistema permite ao viajante prestar contas, nos casos de adiantamento, de modo que o sistema possa realizar cálculos automáticos, apresentar a <u>diferença negativa</u> (valor inferior ao valor recebido), visualizar o valor e os procedimentos para devolução?	3
31	O sistema possui procedimentos padrão ou configuráveis para o viajante realizar a devolução de valores, como por exemplo notificações do valor e prazo?	3
32	O sistema possui mecanismos de gestão e controle, pelo Setor de Viagem, dos valores e viajantes com pendências de <u>devolução</u> , por meio de relatório ou dashboard?	3
33	O sistema possui mecanismos de gestão e controle, pelo Setor de Viagem, dos valores e viajantes com pendências de <u>reembolso</u> , por meio de relatório ou dashboard?	3
34	O sistema permite ao viajante, após viagem realizada, sem adiantamento previsto, incluir (upload) comprovações de despesas (notas fiscais) de reembolso para aprovação?	3
ETAPA 05: GERENCIAMENTO (SETOR DE VIAGENS E GESTOR DA ÁREA)		
35	O sistema permite ao Setor de Viagens o acompanhamento e controle, por meio de painel, em tempo real, referente aos status de todas as solicitações de viagem (serviços, ajuda de custo e adiantamento) e políticas violadas?	3
36	O sistema permite parametrizar as políticas de viagem da CONTRATANTE, por serviço (exemplo: limites de tarifa) e por Plano de Viagem (exemplo: antecedência de 30 dias)?	3
37	O sistema permite configurar valor de alçada para níveis de aprovação por tipo de viagem (nacional e internacional)?	3
38	O sistema permite configurar vários tipos de ajuda de custo com valor da diária diferenciada (por exemplo: Integral - R\$250; Parcial – R\$200; Básico – R\$150)?	3
39	O sistema permite configurar os tipos de ajuda de custo conforme o perfil do viajante (por exemplo: Se o viajante é maria@rnp.br deve visualizar apenas as ajudas de custo internas e um viajante externo, sem o domínio "@rnp.br", o solicitante da RNP deve visualizar apenas ajuda de custo externo)?	3
40	O sistema permite criar campo com valor "em aberto" (campo de preenchimento manual) para solicitações de adiantamentos por tipo de viagem (nacional e internacional)?	3
41	O sistema apresenta a lista de e-mails ou alertas automáticos para serem definidos a habilitação de envio e qual(is) destinatário(s)?	3
42	O sistema permite verificar o modelo de e-mail ou alerta automático de solicitação, aprovação, alteração e emissão?	3
43	O sistema permite ao aprovador/gestor/diretor ter acesso às informações (solicitações do viajante, relatórios, etc) do seu respectivo centro de custo/projeto/diretoria?	3
44	O sistema permite ao Setor de Viagens ter o controle dos reembolsos de serviços aéreos a serem realizados pela agência para CONTRATANTE?	3
45	O sistema permite a identificação de <i>savings</i> (economias) versus tarifa cheia?	3
46	O sistema permite consultar num único relatório as despesas de serviços, ajudas de custo e adiantamento por Plano de Viagem?	3

47	O sistema permite emitir relatórios, referente aos dados das solicitações, com base na filtragem dos atributos abaixo, mas não se limitando a: • Status (Em aprovação, aprovado, atrasado, em conferência, emitido, etc); • Tipo de viagem (Nacional e Internacional) • Serviço (Aéreo, hospedagem, terrestre, locação de automóvel) • Nome do viajante; • Centro de custo; • Tipo de ajuda de custo; • Tipo de adiantamento; • Políticas violadas; • Plano de Viagem.	3
48	O sistema permite visualizar dados (<i>data analytics</i>) das solicitações de viagem, ajuda de custo e adiantamento, em tempo real, em dashboards interativos (<i>Business Intelligence-BI</i>) padronizados e com possibilidade de adequação?	3
49	O sistema permite a utilização de IA, de forma conversacional, para apoio a gestão e controle pelo Setor de viagens?	2

ANEXO II

QUESTIONÁRIO PARA SERVIÇOS DE AGÊNCIA (ASSESSORAMENTO, ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO)

O presente questionário tem por objetivo subsidiar a avaliação qualitativa das PROPONENTES quanto à maturidade, capacidade operacional e tecnológica para o serviço de agenciamento que compõe o objeto deste Termo de Referência. As informações prestadas permitirão à CONTRATANTE conhecer as práticas, metodologias, níveis de serviço, recursos tecnológicos e diferenciais oferecidos pelas PROPONENTES, possibilitando análise comparativa quanto à aderência às necessidades institucionais.

As respostas deverão ser apresentadas de forma objetiva, acompanhadas, sempre que possível, de evidências, documentação comprobatória, links, catálogos, manuais, fluxos operacionais, telas do sistema ou outros documentos, podendo a CONTRATANTE, durante o processo de avaliação, solicitar à PROPONENTE comprovações que permitam evidenciar o atendimento aos questionamentos apresentados.

Cada item do questionário será avaliado individualmente, recebendo pontuação de 0 (zero) a 1 (um) ponto, conforme o grau de atendimento ao requisito avaliado, observando-se os critérios estabelecidos:

Pontuação Critério

0,0	Não atende ao requisito.
0,25	Atende de forma muito limitada, com recursos parciais ou insuficientes.
0,50	Atende parcialmente ao requisito.
0,75	Atende ao requisito de forma satisfatória, com pequenas limitações.
1,0	Atende integralmente ao requisito, apresentando solução madura, comprovada e aderente às necessidades da CONTRATANTE.

A pontuação atribuída refletirá a aderência da solução e dos serviços ofertados às necessidades da RNP e será utilizada exclusivamente para fins de avaliação da proposta.

1. ASSESSORAMENTO

- 1.1 Há atendimento dedicado (gerente de conta / consultor de atendimento)? Qual o escopo dessa atuação?
- 1.2 Como a agência apoia na otimização de custos e *compliance* de viagens? Informar os indicadores de desempenho e eficiência (KPIs) utilizados pela agência, bem como a forma e a periodicidade de mensuração.
- 1.3 Como é feito o controle de remissões e cancelamentos, de forma que o cliente não tenha perdas financeiras? Informar se há indicadores em dashboard sobre o controle dos bilhetes.
- 1.4 A agência oferece apoio na negociação e gestão de acordos comerciais? Caso sim, de qual forma?
- 1.5 Como agência apoia no *duty of care* (localização de viajantes, alertas de risco)?
- 1.6 A agência pode incluir a reserva de hotel para grupos de 10 ou mais pessoas no sistema, considerando que cada reserva representa um viajante, preferencialmente por Plano de Viagem?
- 1.7 Existe tarifação adicional para grupos acima de 10 pessoas na emissão de bilhetes aéreos e reservas de hospedagem ou outros serviços? Caso sim, qual é a taxa (percentual)?

- 1.8 O sistema permite armazenar informações de reservas de hotéis para grandes eventos, que possuem vinculação com outro fornecedor?
- 1.9 A agência oferece orientação na obtenção de passaporte, visto e habilitação internacional? Esse atendimento já está incluso na contratação ou é cobrado como um serviço adicional?

2. ATENDIMENTO

- 2.1 Quais canais de atendimento estão disponíveis (telefone, e-mail, chat, portal, WhatsApp, etc.)? Informar também se o atendimento é omnichannel.
- 2.2 Existe central única de atendimento para todos os serviços (nacional e internacional)? Caso não, como está organizado?
- 2.3 O atendimento é 24x7? Se não, qual o horário de cobertura?
- 2.4 A agência oferece atendimento dedicado aos VIPS do cliente? Descrever como procede o atendimento e quais serviços são disponibilizados. Esse atendimento já está incluso na contratação ou é cobrado como um serviço adicional?
- 2.5 Especificar os SLAs de atendimento para **100% Offline – Atendimento via sistema (em horas)**:

Tipo	Cotação	Emissão
1 Passagem Aérea Nacional		
2 Passagem Aérea Internacional		
3 Hotel Nacional		
4 Hotel Internacional		
5 Locação automóvel Nacional		
6 Locação automóvel Internacional		
7 Passagem Terrestre Nacional		
8 Passagem Terrestre Internacional		

- 2.6 O sistema permite a emissão automática dos serviços online (aéreo, hospedagem, rodoviário e locação de automóvel) após aprovações?

3. SUPORTE TÉCNICO

- 3.1 Como é estruturado o atendimento de suporte técnico? Informar também os canais de comunicação (telefone, e-mail, portal, etc) para abertura de chamado.
- 3.2 Existe portal ou ferramenta para acompanhamento de chamados pelo solicitante?
- 3.3 Qual o horário de atendimento do suporte técnico?
- 3.4 A agência oferece canal direto de atendimento técnico para a área de Operação de Sistemas da RNP, independente do fluxo de chamados padrão, para tratamento de incidentes críticos?
- 3.5 Quais são os critérios adotados pela agência para definir indisponibilidade e degradação?
- 3.6 O sistema permite criar campos adicionais com respostas “Sim” ou “Não”?
- 3.7 A agência dispõe de Acordo de Nível de Serviço (SLA), de modo que permita a realização da classificação por severidade? Informar os níveis e o tempo para cada, conforme tabela abaixo:

Tipo	Tempo			
	Nível ____	Nível ____	Nível ____	Nível ____
1 Tempo de resposta				
2 Tempo de solução				

- 3.8 A agência dispõe de metas de disponibilidade da solução (SLO), incluindo:

Tipo	Valor
1 Percentual mínimo de disponibilidade mensal	

- 3.9 O sistema permite integração com aplicativos de transporte (Uber, 99), de modo que o sistema possa, por meio de API, apresentar informações aos viajantes e relatórios gerenciais ao Setor de Viagens sobre as despesas de traslado?
- 3.10 Como a agência procede com o atendimento à necessidade de customizações no sistema de viagens (desenvolvimento ou adequação de funcionalidades específicas) a pedido da CONTRATANTE? Em caso positivo, como é cobrado o valor?
- 3.11 Como será a implantação do sistema? Descreva o planejamento, as etapas, responsabilidades e atuação do suporte técnico, realização de treinamentos, etc.
- 1.10 As despesas da CONTRATANTE ocorrem a cada solicitação de viagem, não de forma agrupada. A emissão dos pedidos no ERP tem frequência diária. A PROPONENTE atende?
- 1.11 Toda vez que houver um cancelamento de uma solicitação de viagens sem custo (que não foi para faturamento), o sistema da PROPONENTE deve alterar o status da solicitação de viagem, de modo que o ERP da CONTRATANTE seja atualizado. A PROPONENTE atende?

1.12A confirmação da inclusão de uma solicitação de viagem, antes da aprovação, só deve ocorrer se houver saldo suficiente disponível para essa despesa. Se não houver saldo, o viajante deve ser informado que não há saldo disponível no centro de custo (projeto) e não permitir o prosseguimento. A PROPONENTE atende?

1.13 Como é realizado o faturamento? Discorra as opções que a PROPONENTE pode efetuar o pagamento.

1.14A CONTRATANTE atende na emissão de faturas, por serviço e centro de custo (projeto), contendo em cada fatura as informações abaixo?

Serviço Aéreo

- Nome do viajante
- Centro de custo (projeto)
- Número do pedido do self-booking
- Código do Localizador
- Nome do fornecedor
- Trecho
- Data da viagem

Serviço de Hospedagem

- Nome do viajante
- Centro de custo (projeto),
- Número do pedido do self-booking
- Nome do fornecedor
- Período da reserva
- Anexo: Extrato/Comprovante do Fornecedor

Demais serviços

- Nome do viajante
- Centro de custo (projeto),
- Número do pedido do self-booking
- Nome do fornecedor
- Período da reserva
- Anexo: Extrato/Comprovante do Fornecedor

1.15A partir do caso de uso abaixo, a PROPONENTE atende?

A estrutura de controle financeiro é composta por “Centro de custo (projeto)”, “Tarefa” e “Origem de Recurso”. Existem tarefas para despesas nacionais e internacionais. Exemplo de caso de uso:

i. Solicitação de viagem internacional

- a. Centro de custo (projeto): ABCD
- b. Tarefa: X
- c. Origem de recurso: 001

ii. Solicitação de viagem nacional

- d. Centro de custo (projeto): XYZW
- e. Tarefa: K
- f. Origem de recurso: 002

iii. Solicitação de viagem internacional e nacional

- g. Centro de custo (projeto): FGHJ
- h. Tarefa: B (nacional)
- i. Tarefa: M (Internacional)
- j. Origem de recurso: 002

Quando o viajante solicita **viagem internacional**, devem aparecer como opção para escolha:

- Centro de custo: ABCD, Tarefa: X;
- Centro de custo: FGHJ, Tarefa: M.

Quando o viajante solicita **viagem nacional**, devem aparecer como opção para escolha:

- Centro de custo: XYZW, Tarefa: K;
- Centro de custo: FGHJ, Tarefa: B.

ANEXO III

QUESTIONÁRIO TÉCNICO PARA INTEGRAÇÃO COM PROTHEUS E DESENVOLVIMENTO DE API

O presente questionário tem por objetivo avaliar a aderência técnica da solução ofertada e a capacidade da PROPONENTE em atender aos requisitos de integração, interoperabilidade, segurança da informação, arquitetura tecnológica, autenticação, disponibilidade e operação necessários à integração do sistema de gestão de viagens com o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

TABELA Nº 2: LISTA DE REQUISITOS TÉCNICOS

As informações prestadas subsidiarão a análise técnica da solução proposta, permitindo verificar sua compatibilidade com os padrões tecnológicos adotados pela CONTRATANTE.

Para cada requisito, a PROPONENTE deverá indicar uma das seguintes situações:

- **Atende** – quando a funcionalidade ou requisito estiver plenamente disponível na solução ofertada;
- **Atende parcialmente** – quando o requisito for atendido de forma parcial, mediante configuração, desenvolvimento complementar, customização ou com alguma limitação funcional;
- **Não atende** – quando a solução não possuir a funcionalidade ou não atender ao requisito especificado.

O campo “**Justificativa**” refere-se aos casos de resposta “**Atende parcialmente**” ou quando for necessário apresentar justificativa técnica, descrição de limitações existentes, eventuais alternativas de atendimento, necessidade de desenvolvimento complementar, previsão de disponibilidade da funcionalidade ou qualquer outra informação que contribua para a adequada avaliação da solução. Além disso, o campo “**Justificativa**” pode ser utilizado para qualquer observação que a PROPONENTE necessitar, independentemente das situações indicadas.

As informações constantes neste questionário serão utilizadas exclusivamente para fins de avaliação da aderência técnica da solução ofertada, podendo a CONTRATANTE, durante o processo de avaliação, solicitar à PROPONENTE documentação técnica comprobatória, tais como manuais, documentação de APIs, arquitetura da solução, especificações técnicas, certificados, relatórios, diagramas, capturas de tela, links para documentação pública ou quaisquer outros documentos que evidenciem o atendimento aos requisitos apresentados.

Tabela 02: Lista de requisitos técnicos para integração com Protheus e desenvolvimento de API

Nº	Lista de Requisitos Técnicos	Atende	Não atende	Atende parcialmente	Justificativa
1. Integração com ERP Protheus (via APIs) – Requisitos obrigatórios					
1	Implementação no modelo fornecedor para Protheus consumindo APIs REST do Protheus				
2	Suporte a webhook para notificações em tempo real				
3	API versionada com política de depreciação (mín. 12 meses)				
4	Rate limiting documentado				
5	Logs de API com retenção ≥ 90 dias				
6	Alertas automáticos de falha				
7	Possui Retry automático de integração				
8	APIs padrão REST/JSON				
9	Autenticação OAuth 2.0 ou OIDC				
10	Documentação via OpenAPI/Swagger				
11	A PROPONENTE se responsabiliza tanto pelo desenvolvimento da própria solução quanto pelo				

desenvolvimento das APIs e integrações necessárias no Protheus

1.1 Integração – Não funcionais

- 12 Garantia de idempotência (desejável)
- 13 SLA de integração $\geq 99,5\%$

2. Autenticação e SSO com Microsoft Entra ID – Requisitos obrigatórios

- 14 Possui SSO com Microsoft Entra ID
- 15 Possui Suporte SAML 2.0
- 16 Possui Suporte OpenID Connect
- 17 Possui MFA (desejável)
- 18 Não faz armazenamento de senhas

2.1 Gestão de identidade

- 19 Provisionamento de usuário atende ao padrão SCIM 2.0
- 20 O acesso de um usuário ao sistema é definido pela sua função (role)

3. Segurança – Conformidade e Governança

- 21 Possui Conformidade LGPD
- 22 Possui Conformidade ISO 27001
- 23 Possui Região de dados definida
- 24 Possui Política de retenção

3.1 Segurança – Proteção de Dados – Requisitos Obrigatórios

- 25 Possuem os padrões do NIST (800.x) de criptografia segura?
- 26 Possui Multitenancy seguro
- 27 Possui Backup automático
- Possui garantias de Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade dos dados

3.2 Segurança – Controle de Acesso e Auditoria – Requisitos Obrigatórios

- 28 Logs de acesso
- 29 Logs de alteração
- 30 Logs administrativos
- 31 Retenção ≥ 12 meses

3.3 Segurança – Aplicação - Requisitos Obrigatórios

- 32 Possuem as boas práticas de segurança de mercado (Ex. Owasp)
- 33 Permite/realiza Pentests periodicamente com evidências

- 34 Permite/realiza Análise de vulnerabilidade periodicamente
- 35 Possui processo de Gestão de vulnerabilidade

3.4 Segurança – Arquitetura Cloud

- 36 Qual Cloud provider (Azure/AWS/GCP)
- 37 Possui Alta disponibilidade
- 38 Possui Failover
- 39 Possui documentação da Arquitetura documentada
- 40 Possui Fluxo documentado

4. Requisitos Operacionais

- 41 Possui Escalabilidade automática (auto-scaling)
- 42 Monitoramento e observabilidade (logs, métricas, alertas)
- 43 Suporte com SLA
- 44 Possui Ambientes segregados
- 45 Possui Plano de Continuidade de Negócios (BCP) documentados e testados.
- 46 Possui Plano de Recuperação de Desastres (DRP) documentados e testados.

ANEXO IV

COMPLEMENTAÇÃO DAS RESPONSABILIDADE PARA O SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

O presente anexo tem por objetivo dar prosseguimento ao detalhamento das responsabilidades da CONTRATADA sobre o serviço de Suporte Técnico, que compõe o serviço de Agenciamento (Assessoramento, Atendimento e Suporte Técnico), incorporado no objeto deste TR. Sendo assim, a CONTRATADA deve:

1. DO MODELO DE SUPORTE

- 1.1. A agência deve disponibilizar modelo estruturado de suporte técnico, abertura de chamados por telefone, e-mail e portal, com atendimento em língua portuguesa e disponível em horário comercial (mínimo de 40 horas por semana).
- 1.2. A agência deve prover canal direto de atendimento técnico para a área de Operação de Sistemas da RNP, independente do fluxo de chamados padrão, para tratamento de incidentes críticos.

2. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

- 2.1. A agência deve se responsabilizar por penalidades contratuais devido ao descumprimento comprovado de SLA e SLO acordados.
- 2.2. A agência deve disponibilizar relatórios mensais detalhados de cumprimento de SLA e SLO.
- 2.3. A agência deve considerar que a SLA e SLO devem ser aplicáveis independentemente da causa do incidente, incluindo falhas internas do fornecedor, terceiros ou integrações

3. DO MONITORAMENTO E TRANSPARÊNCIA OPERACIONAL

- 3.1. A agência deve disponibilizar mecanismos de monitoramento proativo da solução, como, por exemplo, painel de status disponível pela web para que a RNP possa verificar a disponibilidade da solução e, em caso de incidentes ou problemas, tenha acesso a um descritivo do ocorrido, contemplando, mas não se limitando a:
 - 3.1.1. Disponibilidade da solução.
 - 3.1.2. Indicadores de performance.
 - 3.1.3. Status de incidentes.
 - 3.1.4. APIs de status e disponibilidade para integração aos sistemas de monitoramento da contratante.
 - 3.1.5. Métricas agregadas de performance (ex.: tempo de resposta, erros).
- 3.2. O histórico de incidentes relacionados à contratante deve ser acessível à contratante
- 3.3. Em caso de janelas programadas de manutenção, o fornecedor deve avisar por e-mail a área de Operação de Sistemas da contratante os horários de início e fim da janela, assim como o objetivo da manutenção.
 - 3.3.1. Devem ser comunicadas com antecedência mínima de 5 dias.
 - 3.3.2. Objetivo e impactos esperados.
 - 3.3.3. Devem ser realizadas preferencialmente fora do horário comercial da contratante.
- 3.4. A agência deve comunicar previamente mudanças relevantes na plataforma, incluindo:
 - 3.4.1. alterações funcionais.
 - 3.4.2. mudanças em APIs.
 - 3.4.3. impactos operacionais.
- 3.5. A agência deve disponibilizar logs de auditoria e eventos relevantes da aplicação, incluindo acessos, operações realizadas e erros de negócio.

4. DA GESTÃO DE CHAMADOS

- 4.1. A agência deve garantir que todos os chamados:
 - 4.1.1. Possuam atualização periódica.
 - 4.1.2. Conttenham status claros.
 - 4.1.3. Não permaneçam sem tratativa por período superior ao SLA definido.

5. DA GESTÃO DE INCIDENTES

- 5.1. A agência deve adotar processo formal de gestão de incidentes, alinhado às boas práticas de mercado (ITIL ou equivalente).
- 5.2. O processo deve contemplar:
 - 5.2.1. Registro formal do incidente.
 - 5.2.2. Classificação de impacto, severidade e urgência.
 - 5.2.3. Definição de responsáveis pelo tratamento.
 - 5.2.4. Escalonamento técnico e gerencial quando aplicável.
 - 5.2.5. Registro cronológico das ações executadas durante o atendimento.
- 5.3. Durante o tratamento do incidente, o fornecedor deverá garantir comunicação ativa com a contratante, contemplando os itens dispostos:
 - 5.3.1. Notificação a contratante da abertura do incidente.
 - 5.3.2. Atualizações periódicas sobre a evolução do atendimento.
 - 5.3.3. Comunicação imediata da normalização do serviço e encerramento do incidente após validação.

6. DA ANÁLISE DE CAUSA RAIZ (POST-MORTEM)

- 6.1. A agência deve elaborar análise de causa raiz (RCA) para todos os incidentes classificados como críticos ou de alta severidade.
- 6.2. O relatório de post-mortem deve conter:
 - 6.2.1. Descrição do incidente.

- 6.2.2. Causa raiz identificada.
- 6.2.3. Impacto gerado.
- 6.2.4. Ações corretivas.
- 6.2.5. Ações preventivas.

7. DA GESTÃO DE DEMANDAS E CORREÇÕES

- 7.1. A agência deve disponibilizar canal formal para registro de:
 - 7.1.1. Bugs.
 - 7.1.2. Melhorias/ Customizações.
 - 7.1.3. Ajustes operacionais.
- 7.2. A agência deve garantir:
 - 7.2.1. Transparência do backlog de demandas.
 - 7.2.2. Prioridade acordada com a contratante.
 - 7.2.3. Prazo de execução definido para cada item.
- 7.3. A agência deve assegurar tratamento completo das demandas, vedada a entrega parcial sem validação da contratante.

8. DA GOVERNANÇA OPERACIONAL

- 8.1. A agência deve disponibilizar ponto focal técnico e gerencial para interface com a área de Operação de Sistemas da RNP.
- 8.2. A agência deve estabelecer fluxo formal de escalonamento, com níveis progressivos de atuação.

9. DA DOCUMENTAÇÃO

- 9.1. A agência deve fornecer documentação completa da solução relativo à contratante, incluindo:
 - 9.1.1. Arquitetura.
 - 9.1.2. Integrações.
 - 9.1.3. APIs.
 - 9.1.4. Fluxos operacionais.
- 9.2. A agência deve manter base de conhecimento atualizada para suporte N1 e N2 da RNP atuarem junto aos usuários do sistema.

10. DA TRANSIÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 10.1. A agência deve executar processo formal de transição da solução para a área de Operação de Sistemas da RNP.
- 10.2. O processo deve incluir:
 - 10.2.1. Treinamento técnico e funcional.
 - 10.2.2. Documentação estruturada.
 - 10.2.3. Sessões práticas de operação assistida.
- 10.3. A agência deve prever período de operação assistida de, no mínimo, 30 dias após entrada em produção.

11. DA AUTOMAÇÃO E INTEGRAÇÕES

- 11.1. A agência deve disponibilizar APIs para automação de processos operacionais.
- 11.2. A solução deve permitir integração com:
 - 11.2.1. Sistema de chamados (ex.: TOPdesk).
 - 11.2.2. Ferramentas de automação (ex.: Power Platform).
 - 11.2.3. Sistemas corporativos da contratante, tais como ERP.

12. DA ARQUITETURA E DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO

12.1. A agência deve garantir isolamento lógico de dados entre clientes, assegurando confidencialidade e integridade das informações

12.2. A agência deve garantir políticas de backup e recuperação, incluindo:

12.2.1.Periodicidade dos backups.

12.2.2.Tempo de recuperação (RTO).

12.2.3.Ponto de recuperação (RPO).

12.3. A agência deve garantir a exportação completa dos dados da contratante em formato estruturado e aberto, em caso de encerramento contratual.

