

## ANEXO VI

### PROCESSO DE AUTOMAÇÃO DOS SERVIÇOS DO SERVICE DESK

#### 1. FINALIDADE

O objetivo desse anexo é estabelecer as fases do processo de automação dos serviços do *Service Desk*, como parte integrante das obrigações do CONTRATATO. Assim, o CONTRATADO deverá submeter ao CONTRATANTE propostas de automações que visem personalizar os serviços prestados, que garantam maior qualidade, agilidade e eficiência na prestação dos serviços e promovam melhor experiência para os usuários de TI em todos os seus canais de atendimento.

A premissa básica é que a TI do Banco disponha de um *Service Desk* com processos inovadores, com ênfase na análise de dados para identificar padrões, prever problemas e oferecer soluções de forma proativa, devendo, inclusive, utilizar inteligência artificial e outras tecnologias para, dentre outras evoluções, aprimorar o atendimento aos usuários, a utilização da base de conhecimento, elevar a produtividade e a confiabilidade dos serviços.

Para atingir esse objetivo, o CONTRATADO poderá utilizar tecnologias inovadoras, tais como análise preditiva, *machine learning*, chatbots inteligentes, IA, automação de fluxos de trabalho, dentre outros, integrados ou não à ferramenta de ITSM do CONTRATANTE. Essas ferramentas permitirão antecipar demandas, identificar padrões nos dados do *Service Desk*, oferecer suporte personalizado por meio de chatbots e automatizar processos operacionais, contribuindo assim para a otimização dos serviços prestados e a melhoria contínua da experiência do usuário de TI. Assim, as propostas precisam ser facilitadoras e estáveis o suficiente, devendo seguir um fluxo que requer ações em 3 fases:

**1.1. FASE 1: Diagnóstico e Aplicabilidade:** A partir do início da Fase da Operação da Central, **Anexo VIII – Transição dos Serviços, item 2.1.2.4**, o CONTRATADO terá 4 (quatro) meses para iniciar a primeira tarefa dessa fase, que consiste em analisar as necessidades, fazer diagnóstico, mapear gaps, escolher tecnologias adequadas, a exemplo de inteligência artificial (IA), considerando requisitos técnicos e escalabilidade, além de integrações com sistemas existentes, se necessário. Por fim, deve ser apresentada uma proposta (projeto) com plano de implantação que detalhe, pelo menos, mas não limitado a lista abaixo:

- 1.1.1. Cronograma de trabalho;
- 1.1.2. Passos a serem percorridos;
- 1.1.3. Recursos que serão empregados;
- 1.1.4. Pontos de controle, testes previstos;
- 1.1.5. Atores envolvidos no processo;
- 1.1.6. Todas as entradas e saídas do processo;
- 1.1.7. Suporte técnico qualificado até o final do contrato;
- 1.1.8. Treinamentos e capacitações (vídeos tutoriais de uso etc);
- 1.1.9. Sistemas, bases de dados existentes e bases de conhecimento que se relacionam com a nova tecnologia;
- 1.1.10. Contingências após a entrega em produção;

- 1.1.11. Plano de monitoramento contínuo para estabilização em casos de falhas;
- 1.1.12. Plano de integração com soluções atuais do CONTRATANTE;
- 1.1.13. Plano de entrega das automações no final do contrato; e
- 1.1.14. Declaração ou documento correlato expedido pelo CONTRATADO com todas as informações da solução, benefícios e dados estatísticos que atestem os ganhos da implementação.

**1.2. FASE 2: Construção e Implantação:** Período de 4 meses para desenvolvimento, testes e homologação, testes da contingência, monitoramento de desempenho, construção de documentação e implantação da solução/projeto proposto, se aprovado pelo CONTRATANTE. É de responsabilidade do CONTRATADO treinar todos os envolvidos na utilização da nova solução e dispor de manual de uso. Os produtos desta entrega serão:

- 1.2.1. Atendimento e serviços do *Service Desk* automatizados de acordo com o cronograma de trabalho;
- 1.2.2. Homologação pelo CONTRATANTE da(s) solução(ões) e disponibilização em produção para uso pelos usuários finais;
- 1.2.3. Disponibilização de documentação atualizada do processo;
- 1.2.4. Documentação completa referente às interfaces de integração construídas, a exemplo: dicionário de dados, documentação do código fonte da solução etc;
- 1.2.5. Disponibilização de material em formatos para utilização pelos analistas e usuários, incluindo vídeos curtos, tutoriais, dentre outros;
- 1.2.6. Relatório da implantação indicando integrações realizadas, análises de desempenho, itens de segurança, possibilidades de aprimoramento dos serviços, problemas detectados e outras informações solicitadas pelo CONTRATANTE.

**1.3. FASE 3: Avaliação e Benefícios:** A partir do décimo segundo mês de contrato, se comprovado que as automações implantadas geraram melhorias significativas no desempenho do *Service Desk* com ganho de qualidade, eficiência e eficácia e com elevada percepção dos usuários, o CONTRATADO poderá solicitar a substituição da atividade humana pela implementação das automações, conforme referenciais definidos no **quadro 01**, no mês subsequente. O balizador de redução deve ser diretamente proporcional ao dimensionamento da automatização implementada e, portanto, requer a homologação e a concordância do CONTRATANTE.

- 1.3.1. Caso a equipe técnica do CONTRATADO constate o ganho de qualidade, de eficácia e eficiência associadas às iniciativas impostas por novas tecnologias, o CONTRATANTE poderá concordar com a solicitação de substituição de atendimento humano, se for o caso, sem que haja redução do valor mensal da fatura.
- 1.3.2. As soluções oriundas dos projetos de automação serão avaliadas e reavaliadas, conforme o interesse e conveniência do CONTRATANTE e poderão ser considerados, nas análises, outros aspectos como:
  - 1.3.2.1. Ganho de qualidade nos serviços prestados pelo *Service Desk*;
  - 1.3.2.2. Ganho na percepção positiva dos serviços pelo usuário final;
  - 1.3.2.3. Viabilidade técnica;
  - 1.3.2.4. Garantia que a solução pode ser utilizada por todos os usuários do *Service Desk*;
  - 1.3.2.5. Aderência as necessidades, normas e especificações do CONTRATANTE;

- 1.3.2.6. Aderência a solução de ITSM do CONTRATANTE, garantindo a continuidade das operações e a eficiência dos processos;
- 1.3.2.7. Garantia de que houve total integração com as soluções tecnológicas do ambiente do CONTRATANTE, sem perda de continuidade dos serviços contratados;
- 1.3.2.8. Garantia que as soluções sejam entregues com qualidade e de forma tempestiva, assegurando a continuidade e a eficácia dos serviços do *Service Desk* do Banco;
- 1.3.2.9. Atendimento aos requisitos de segurança do CONTRATANTE;
- 1.3.2.10. Atendimento às diretrizes de atendimento do CONTRATANTE;

**Quadro 01 – Valor máximo de redução de especialidades**

ESPECIALIDADES	Qtd. Inicial	% redução com automação	Qtde à reduzir
Analista de N1 (Júnior)	40	80	32
Analista de N2 (Crédito I) - Conc de Crédito e Cadastro	16	-	-
Analista de N2 (Crédito II) - Controle Financeiro de Op Crédito	16	-	-
Analista de N2 (Crédito III) - Adm e Rec de Crédito	6	-	-
Analista de N2 (Microcrédito Urbano)	7	-	-
Analista de N2 (Microcrédito Rural)	7	-	-
Analista de N2 (Serviços Bancários)	11	-	-
Analista de N2 (Sistemas Administrativos)	9	-	-
Analista de N2 ( <i>Field Service</i> )	12	-	-
Suporte Técnico Especializado N2 (Microinformática)	17	80	14
Acesso cooperativo	17	80	14
Especialista em SGBD MS SQL Server	1	-	-
Especialista em Solução de ITSM	2	-	-
Especialista em MS Power BI	2	-	-
Especialista em Suporte à Automação	2	-	-
Especialista em Suporte à Colaboração	1	-	-
Analista de Qualidade Pleno	3	-	-
Analista de Qualidade Sênior	1	-	-
Monitor de Atendimento	7	-	-
Analista em Base de Conhecimento	1	-	-
Coordenador de Atendimento N1	1	-	-
Coordenador de Atendimento N2 (Suporte Técnico/Negócio)	2	-	-
Coordenador de Atendimento N2 (Suporte Técnico/TI)	1	-	-
Coordenador de Qualidade, Conhecimento, Automação e Processos	1	-	-
Supervisor de Atendimento N1	2	50	1
Supervisor de Atendimento N2 (Crédito I)	2	-	-
Supervisor de Atendimento N2 (Crédito II)	2	-	-

Supervisor de Atendimento N2 (Crédito III)	1	-	
Supervisor de Atendimento N2 (Microcrédito Urbano)	1	-	
Supervisor de Atendimento N2 (Microcrédito Rural)	1	-	
Supervisor de Atendimento N2 (Serviços Bancários)	2	-	
Supervisor de Atendimento N2 (Sistemas Administrativos)	1	-	
Supervisor de Atendimento N2 ( <i>Field Service</i> )	1	-	
Supervisor de Atendimento N2 (Suporte Técnico Especializado)	1	100	1
Supervisor de Atendimento N2 (Acesso Corporativo)	1	100	1
Supervisor de Qualidade, Conhecimento, Automação e Processos	1	-	
Gerente de Service Desk	1	-	

- 1.3.3. A análise da pertinência da redução de qualquer quantitativo abaixo dos mínimos estipulados, conforme determinado no item 6.3 do Anexo III – Especificações dos Serviços, deverá ser previamente fundamentada pelo CONTRATADO com abundante documentação técnica e estatística e relatórios gerenciais que demonstrem o pleno atingimento das metas dos respectivos indicadores do serviço e garantia de manutenção da qualidade no atendimento sem perdas para o CONTRATANTE. Entretanto, tal possibilidade será vedada pelo CONTRATANTE antes da efetiva implantação dos serviços, inclusive na fase de apresentação de propostas durante o procedimento licitatório.
- 1.3.4. Os limites de redução dos quantitativos das especialidades eventualmente aprovados, poderão ser revistos pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, caso não sejam atingidos os indicadores e/ou haja perda na qualidade dos serviços. Neste caso, os quantitativos mínimos deverão ser restabelecidos pelo CONTRATADO, conforme tabelas 1, 2 e 3 do item 6.3, imediatamente ou em até 30 (trinta) dias do pedido de revisão do CONTRATANTE, a depender da situação que se apresente, sob pena de aplicação de penalidades, nos moldes delineados no item 13 - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS, do Anexo I do Termo de Referência.
- 1.3.5. O CONTRATADO deverá, trimestralmente, fornecer e apresentar em reunião específica com o CONTRATANTE, o desempenho das automações e demais implementações, demonstrando se os serviços estão alcançando a excelência, os parâmetros esperados de eficiência, qualidade e agilidade, conforme acordo de níveis de serviços previamente estabelecidos, principalmente no que se refere à satisfação dos usuários.
- 1.3.6. O CONTRATADO deverá fornecer relatórios e dashboards diários com o desempenho dos serviços implantados que possam servir de apoio para a tomada de decisões do CONTRATANTE.
- 1.3.7. Fica facultado ao CONTRATADO o direito de solicitar antecipação dos prazos estipulados de cada fase definida nos itens 1.1, 1.2 e 1.3, em decorrência de sua eficiência na execução da implementação das automações, devendo assim submeter o pedido ao CONTRATANTE que adotará os critérios de revisão para análise da viabilidade da solicitação.

- 1.3.8. O CONTRATADO deverá garantir a atualização tecnológica e parametrizações da solução implementada durante todo o período de vigência do contrato, de forma que sejam transparentes aos usuários.
- 1.3.9. As soluções submetidas, aprovadas ou não pelo CONTRATANTE, é de total responsabilidade do CONTRATADO e serão integralmente mantidas sem custos adicionais para o CONTRATANTE.
- 1.3.10. O CONTRATADO se compromete a desenvolver e fornecer automações que comprovadamente gerem resultados positivos para os usuários finais, garantindo que esses resultados sejam perceptíveis, mensuráveis e inovadores.
- 1.3.11. O CONTRATADO deverá fornecer métricas detalhadas que permitam a avaliação da eficácia das automações implementadas para, pelo menos, 20% de demandas, categorias, níveis de atendimento, tempo de atendimento com maior volume ou tempo no mês (“regra 80/20”). Essas métricas devem incluir, mas não se limitar a:
- a) Redução no número de demandas de suporte;
  - b) Aumento na taxa de resolução na primeira interação;
  - c) Redução do tempo de atendimento;
  - d) Melhoria na eficiência operacional;
  - e) Redução do volume de demandas repetitivas;
  - f) Agregação de valor para o negócio do CONTRATANTE;
  - g) Aumento da satisfação do usuário final em relação às automações.
- 1.3.12. As métricas apresentadas pelo contratado deverão ser utilizadas para demonstrar o impacto das automações nos negócios do CONTRATANTE, evidenciando ganhos em termos de eficiência, redução de custos e melhoria na qualidade dos serviços prestados.
- 1.3.13. O CONTRATADO deverá apresentar relatórios periódicos sobre os resultados obtidos com as automações, incluindo análises comparativas antes e depois da implementação, para assegurar a transparência e o acompanhamento contínuo dos resultados.
- 1.3.14. O CONTRATADO deverá realizar uma análise contínua dos resultados pós-automação, com o objetivo de garantir que o perfil de atendimento das demandas se mantenha no nível alcançado. Além disso, a análise deve identificar possíveis predições e tendências no atendimento. Essa avaliação abrangerá todos os canais de atendimento do *Service Desk*, incluindo voz, chatbot, e-mail, ITSM, dentre outros. O foco será compreender a jornada do usuário e promover sua evolução.
- 1.3.15. O não cumprimento das obrigações estabelecidas neste Anexo poderá resultar em penalidades conforme previsto nas disposições contratuais.
- 1.3.16. Ao término do contrato, em caso de não renovação ou de nova licitação que o CONTRATADO não logre êxito, deverá realizar a transferência e o repasse de todas as soluções produzidas, como:
- 1.3.16.1 os produtos resultantes da execução dos serviços, como código-fonte, modelos de dados, documentação, dentre outros;

1.3.16.2 os códigos e as bases de dados em quaisquer formatos que sejam possíveis de utilização pelo CONTRATANTE (incluindo toda documentação correlata);

1.3.16.3 os diversos artefatos e produtos gerados ao longo do contrato, acompanhados de esclarecimentos completos sobre o material disponibilizado, na forma de apresentações a ser realizada pelo CONTRATADO para a equipe da nova empresa e do CONTRATANTE.

- 1.4. A entrega de todas as fases se caracteriza pela efetiva disponibilidade da solução tecnológica, atendendo aos requisitos técnicos e funcionais e aos níveis de serviço definidos, e será materializada pelas respostas dos usuários finais que demandam os serviços de atendimento do *Service Desk*.
- 1.5. Adicionalmente, o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, atualizar os produtos e tecnologias utilizados na sua infraestrutura computacional de hardware e software, comprometendo-se o CONTRATADO a adaptar-se em prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
- 1.6. As implantações, manutenções ou alterações da estrutura instalada deverão ser executadas, prioritariamente, fora do horário normal de expediente do CONTRATANTE, em dias úteis ou em fins de semana, após agendamento e autorização do CONTRATANTE, conforme cronograma de mudanças, ficando todos os custos por conta da CONTRATADA.
- 1.7. Após a implementação das automações propostas, serão criados KPIs específicos para medir e garantir a eficácia dessas inovações nos serviços prestados. Serão detalhados no item 7 do Anexo III – Especificações dos Serviços, onde estão definidos todos os indicadores de desempenho e qualidade a serem monitorados ao longo do contrato.
- 1.8. Além das entregas previstas neste Anexo, deve-se observar o descrito no item 2.1.2.5 do **Anexo VIII – Transição dos Serviços**.