

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto	Contratação de Software especializado para Gerenciamento de Resíduos do Sesc em Minas com suporte, manutenção e garantia de novas versões no Modelo SaaS (Software como Serviço) e serviços para implantação, migração de dados, parametrização, operação assistida e treinamento.
Tipo	Continuado
Local de Execução	Todas as unidades do Sesc em Minas
Pagamento	Até 30 (trinta) dias após recebimento da Nota Fiscal que deverá ser emitida com o mesmo CNPJ informado na proposta comercial.
Reajuste	ICTI Data base: proposta
Vigência	36 (trinta e seis) meses com possibilidade de prorrogação
Subcontratação	Não autorizada
Qualificação Técnica	Atestado de capacidade técnica indicado no item 20
Critério de Julgamento	Menor preço global

1. Justificativa da Necessidade:

1.1. A contratação é necessária para garantir conformidade com a Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), que estabelece diretrizes para a gestão integrada e o gerenciamento ambientalmente adequado dos resíduos sólidos. A PNRS impõe responsabilidades aos geradores, incluindo instituições privadas, quanto à rastreabilidade, controle e destinação final dos resíduos.

1.2. O software permitirá:

- Conformidade legal: Cumprimento das obrigações previstas na PNRS e demais normas ambientais aplicáveis.
- Controle e rastreabilidade: Registro detalhado da geração, armazenamento, transporte e destinação final dos resíduos.
- Eficiência operacional: Automatização de relatórios, indicadores e planos de gerenciamento.
- Fortalecimento institucional: Alinhamento às práticas de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental.

1.3. A contratação favorece diretamente o compromisso institucional com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), reforçando:

- ODS 11 – Cidades e Comunidades Sustentáveis, ao promover práticas de gerenciamento de resíduos que reduzam impactos ambientais locais e aumentem a sustentabilidade das operações das unidades;
- ODS 12 – Consumo e Produção Responsáveis, ao assegurar rastreabilidade, redução de desperdícios, destinação ambientalmente adequada e cumprimento das normativas da PNRS;
- ODS 13 – Ação Contra a Mudança Global do Clima, ao aprimorar registros, controles e indicadores que suportam ações de mitigação e adaptação climaticamente responsáveis;
- ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes, ao garantir transparência, governança, integridade de dados, conformidade legal e rastreabilidade documental;
- ODS 17 – Parcerias e Meios de Implementação, por fortalecer relações institucionais com fornecedores qualificados, promover integração tecnológica e ampliar a capacidade de gestão e monitoramento.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DE EXECUÇÃO

2. Especificações dos Serviços e Características da Execução:

2.1. Contratação de empresa especializada para ceder o direito de uso de licença de software Gestão de Resíduos para todas as unidades do Sesc em Minas, provendo e entregando a solução na modalidade SaaS (Software como serviço, do inglês Software as a Service), na qual o fornecedor deverá se responsabilizar por toda a estrutura necessária para a prestação do serviço, considerando licenças de uso de software de terceiros, itens relativos à infraestrutura de servidores, sistemas operacionais, cópias de segurança, conectividade, bancos de dados exclusivo para armazenamento das informações do Sesc em Minas, a administração e segurança da informação, antivírus e firewall, e quaisquer outros necessários para um funcionamento seguro de alta disponibilidade da Solução a ser fornecida.

2.2. A empresa CONTRATADA deverá manter backup semanal full completo da aplicação, considerando suas customizações (quando houver), além de backup diário de toda a base de dados. Tais backups devem ser mantidos em servidores diferentes dos servidores de produção e alocados fisicamente em outro local.

2.3. Os serviços contratados deverão incluir também a prestação de serviços de apoio à análise, implantação, migração de dados, parametrização e operação assistida para início de utilização do software, bem como ter treinamento dos usuários, garantia de atualizações de versão, suporte técnico, manutenções preventivas e corretivas durante o período de vigência do contrato.

2.4. O Sistema deverá permitir o gerenciamento de resíduos, por meio de software, para perfeita gestão de todos os resíduos gerados nas unidades do Sesc em Minas, em atendimento às legislações pertinentes nas esferas Federal, Estadual e Municipal.

2.5. A licitante deverá fornecer cessão de uso de Solução de Gestão de Resíduos do Sesc em Minas, incluindo os seguintes itens:

- 2.5.1. Cessão de Software como solução na modalidade SaaS (Software como serviço, do inglês Software as a Service) com acesso totalmente web;

- 2.5.2. Serviços de apoio à análise, implantação, migração de dados, parametrização, customização (se necessário) e operação assistida para início de utilização do software;
- 2.5.3. Treinamento dos usuários para a perfeita utilização do sistema em toda a sua potencialidade;
- 2.5.4. Atualizações de versão, suporte, manutenções evolutivas, preventivas e corretivas durante o período de vigência do contrato.
- 2.5.5. A Solução de Gestão de Resíduos para o Sesc em Minas, deverá contemplar todas as ferramentas necessárias para atendimento das necessidades descritas no **Anexo III**;
- 2.5.6. A Solução de Gestão de Resíduos para o Sesc em Minas, deverá contemplar reuniões periódicas de acompanhamento, relatando as entregas e oportunidades de melhoria para a plataforma e para o gerenciamento de resíduos nas unidades
- 2.6. A CONTRATADA será a responsável pelo acompanhamento das publicações da legislação federal, estaduais (Minas Gerais) e municipais (para os municípios em que há unidades do Sesc em Minas).
- 2.7. É de responsabilidade da CONTRATADA solicitar visita a uma Unidade do Sesc em Minas para identificar às instalações da organização e avaliação das principais características da empresa;

3. Especificações da proposta

3.1. A Proposta de preço deverá ser apresentada em Reais (R\$), conforme planilha abaixo:

Descrição		Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor total por 36 meses
A	Licença para todas as unidades do Sesc em Minas de direito de uso do Software para gestão de resíduos e garantia de atualizações, suporte técnico e manutenção	Licença	45			
B	Implantação e migração de dados	Valor único				
C	Operação assistida	Valor único				
D	Customização e Parametrização (UST) informadas no anexo específico, respeitado o cronograma de execução	UST	300			
E	Treinamento presencial na Sede para Equipe de Tecnologia da Informação e Equipe de Meio Ambiente	Turma	1			
F	Treinamentos online iniciais para usuários das unidades existentes.	Turma	5			
Valor Total						
<p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Os valores constantes na linha "A" serão pagos se demandados. O Sesc não garante o consumo de Licença; Os valores unitários das linhas A são referentes aos valores unitários mensais, valores totais mensais e o valor total corresponde aos 36 meses de contrato Os valores constantes na linha "B, C, E e F" serão pagos serão pagos uma única vez; A quantidade constante na linha "D" deverá seguir conforme descrito nos Itens 3.8 e 3.9 do Termo de Referência. O Sesc não garante o consumo das UST de Consultoria/Desenvolvimento/Parametrização. 						

- 3.2. No preço ofertado deverão estar incluídos os dois ambientes de homologação e produção;
- 3.3. A Proposta Técnica deverá contemplar e estar de acordo com os critérios descritos nas tabelas contidas nos: ANEXO I– REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS, ANEXO II- REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS, e, que serão utilizados como base para realização da análise do grau de aderência de atendimento aos requisitos técnicos e funcionais;
- 3.4. A empresa proponente deverá incluir em sua proposta de preços, obrigatoriamente, as planilhas técnicas constantes nos: ANEXO I– REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS e ANEXO II- REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS, devidamente preenchidas com a indicação do grau de aderência da sua solução para cada um dos requisitos;
- 3.5. No ANEXO II- REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS, caso o grau de aderência informado seja “Customização” ou “Parametrização”, o proponente deverá informar na coluna “Esforço para Customização ou Parametrização” as horas estimadas para desenvolvimento das funcionalidades requisitadas (UST);
- 3.6. O custo decorrente do Esforço para Customização ou Parametrização deverá estar incluso na Proposta;
- 3.7. Caso sejam necessárias futuras customizações no curso da vigência do contrato, serão utilizados, para fins de acréscimos, o valor unitário de customizações (Linha D), ofertado na proposta, respeitando o limite estabelecido em legislação própria;
- 3.8. O **Item D** será remunerado no formato UST, **fixo**, a ser pago pelo CONTRATANTE mediante demanda, considerando o fluxo de solicitação e aprovação constante no **item 7.3** deste Termo;
- 3.9. **A Mensuração dos serviços (Métrica) será feita da seguinte forma:**
- 3.10. Para a medição do serviço a ser prestado será utilizada a métrica UST (Unidade de Serviço Técnico) que equivale a uma hora de esforço especializado, não individualizado. Embora a medição do esforço seja feita em UST, a remuneração é sempre vinculada a resultado, na forma de entregáveis específicos e níveis de esforço.
- 3.11. Em nenhuma hipótese o Sesc em Minas Gerais remunerará a CONTRATADA pelo número de horas empenhadas em determinado escopo. A remuneração será feita, exclusivamente, pela dimensão do projeto em UST, descrita na Ordem de Serviço para o desenvolvimento da alteração (Sprint) correspondente.
- 3.12. Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem 100% de aderência ao ANEXO I – REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS;
- 3.13. Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem 70% de aderência ao ANEXO II- REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS;
- 3.14. Durante a avaliação das propostas, O Sesc em Minas poderá efetuar as diligências, levantamentos, consultas e análises que julgarem necessárias, podendo utilizar todos os meios lícitos possíveis, tais como: visita técnica aos Proponentes, consultas formais a usuários / clientes dos Proponentes, consultas e pesquisas em órgãos controladores, dentre outros;
- 3.15. No preço proposto devem estar inclusos todos os colaboradores cadastrados no sistema.

4. Critério de julgamento

- 4.1. A contratação será realizada pelo menor preço global, conforme critério de aderência obrigatória aos requisitos definidos no item anterior;
- 4.2. O critério de escolha da licitação será de menor preço global, opção mais vantajosa ao Sesc em Minas em função do objeto do escopo se tratar de atividade de serviço. A contratação por item inviabilizaria a prestação de serviço, uma vez que a empresa que ceder a licença de uso, deverá ser a mesma que deverá executar os outros serviços, como treinamento, customização;
- 4.3. Propiciará um ganho significativo para o Sesc em Minas, desonerando assim o trabalho das equipes, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos, gestão e controle, garantindo a economia de escala, celeridade processual e principalmente a escolha da proposta mais vantajosa.

5. Licenças

- 5.1. O Fornecedor deve garantir o Licenciamento de uso de software especializado para Solução de Gestão de Resíduos do Sesc em Minas com garantia de atualizações de versão, suporte, manutenções evolutivas, preventivas e corretivas;
- 5.2. A solução compreende licenças de módulos e aplicativos ou funcionalidades integradas que contemplem as tecnologias para atender às necessidades de Elaboração de Orçamento que serão detalhados nos anexos REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS e REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS, além dos softwares necessários à integração de seus componentes entre si e de seus componentes aos componentes de infraestrutura computacional do Sesc em Minas;
- 5.3. A abrangência do monitoramento da legislação pertinente deverá contemplar todas as unidades do Sesc em Minas ativas e a serem inauguradas até o fim do contrato.
- 5.4. O software fornecido ao Sesc em Minas deve atender plenamente aos requisitos descritos a seguir:
- 5.5. O Ambiente de Produção deverá abranger licenças que permitam o cadastramento de todos os empregados do Sesc em Minas, e garantir que não haverá indisponibilidade para uso por falta de licenças para todos os módulos da Solução. Na composição do preço, o Licitante deverá incluir o tipo de licença que a Solução utiliza:
- 5.6. Gestão: acessos ilimitados para empregados do Sesc Minas;
- 5.7. Os usuários de Gestão farão a gestão de todas as funcionalidades da solução;
Os valores constantes na tabela de preços, referente às licenças, serão pagos se demandados. O Sesc não garante o consumo de Licença.
- 5.8. Deverá ser fornecido um conjunto completo de manuais técnicos originais dos softwares componentes SOLUÇÃO, em português do Brasil. Os manuais poderão ser apresentados de forma eletrônica.

6. Customização

6.1. O Fornecedor deve garantir que os requisitos listados devem ser atendidos, preferencialmente, de forma nativa pela solução. Caso algum requisito não seja atendido nativamente, será permitido a sua implementação por meio de customização, limitado a 30% do total de requisitos constantes no ANEXO III - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS deste termo de referência. As funcionalidades implementadas via customização devem ser incorporadas de forma transparente na solução, de modo que fiquem disponíveis por meio da interface gráfica;

6.2. As demandas do Sesc em Minas incluem a realização de adequações no software para atender às necessidades e apoio ao processo de integração garantindo interfaces automáticas, mediante avaliação realizada em conjunto pela Coordenação de Meio Ambiente e a Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação, por este motivo foram feitas exigências quanto a qualificação das pessoas que efetivamente realizarão os serviços.

6.3. A execução ou não de qualquer demanda de desenvolvimento será deliberada pela equipe de “Tecnologia e Segurança da Informação” do Sesc em Minas, que validará a quantidade de horas necessárias para atendimento. O Sesc em Minas reavaliará as UST’s efetivamente utilizadas pela CONTRATADA que divergiam do quantitativo aprovado previamente.

6.4. Haverá renovação anual do quantitativo de horas para desenvolvimento eventual. Elas não são acumulativas e seu pagamento será de acordo com seu consumo.

6.4.1. Manutenção Adaptativa: adaptações por mudanças externas (negócio, legislação, ambiente operacional). E Manutenção Evolutiva: evolução com a inclusão de novas características e novas funcionalidades, edição ou exclusão de funcionalidades existentes), a partir de especificações estabelecidas pelo CONTRATANTE. Seguindo o seguinte Fluxo;

6.4.1.1. As demandas eventuais serão formuladas pela Coordenação de Meio Ambiente para Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação;

6.4.1.2. Estas demandas eventuais serão convertidas em Requisitos pela Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação e encaminhados a CONTRATADA;

6.4.1.3. A CONTRATADA irá gerar uma Ordem de Serviço em conformidade ao Anexo Catálogo de Unidades de Serviços Técnicos (UST), considerando os serviços predominantes e as UST/ano provisionadas para as eventualidades, consultorias e manutenções do projeto. Lembrando que o valor da UST será o informado na Linha D;

6.4.1.4. A Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação fará a avaliação e autorização da execução desta Ordem de serviço mediante ao descrito no Anexo - Catálogo de Unidades de Serviços Técnicos (UST);

6.4.1.5. Para a medição do serviço a ser prestado será utilizada a métrica UST (Unidade de Serviço Técnico) que equivale a uma hora de esforço especializado, não individualizado. Embora a medição do esforço seja feita em UST, a remuneração é sempre vinculada a resultado, na forma de entregáveis específicos e níveis de esforço;

- 6.4.1.6. Em nenhuma hipótese o Sesc em Minas remunerará a CONTRATADA pelo número de horas empenhadas em determinado escopo. A remuneração será feira, exclusivamente, pela dimensão do projeto em UST, descrita na Ordem de Serviço para o desenvolvimento da alteração (Sprint) correspondente;
- 6.4.1.7. A CONTRATADA irá entregar as novas funcionalidades em ambiente de Homologação para que a Coordenação de Meio Ambiente e a Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação, avaliem de forma conjunta. E autorize a aplicação em Produção;
- 6.4.1.8. O prazo para emissão do Termo de Aceite pelo Sesc em Minas será de até 10 (dez) dias úteis após a entrega de cada etapa;
- 6.4.1.9. Mediante a Emissão do Termo de Aceite, a CONTRATADA pode emitir a Nota Fiscal;

7. Implantação da solução e operação assistida

- 7.1. Neste tópico são elencadas as definições mínimas necessárias para que a CONTRATADA realize a implantação da Solução e a Operação Assistida;
- 7.2. Os Requisitos Funcionais básicos que são obrigatórios no software contratado, foram elaborados tomando-se como base as atividades diárias executadas pela equipe técnica. Assim, caso os requisitos listados demandem ajustes, a equipe se resguarda no direito de não dar como finalizados
- 7.3. este grupo de requisitos, podendo de acordo com outras necessidades observadas, acatar ou rejeitar alterações, inclusões e ou exclusão de requisitos;
- 7.4. Em 07 (sete) dias corridos após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá reunir-se com representantes da Coordenação de Meio Ambiente e da Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação do Sesc em Minas Gerais para o planejamento da instalação do novo software e planejamento das customizações;
- 7.5. Nesta reunião, deverá ser apresentado pela CONTRATADA o cronograma detalhado para apreciação e aprovação da Entidade, com a apresentação do plano de trabalho do qual constarão todas as etapas necessárias para a conclusão deste projeto com a definição dos marcos para a entrega e homologação do conjunto de produtos que correspondem ao término de cada fase/etapa definidas neste Termo, sendo que:
- 7.6. O processo de desenvolvimento das customizações citadas na proposta técnica da CONTRATADA para o sistema devem ser concluídos no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato;
- 7.7. O fornecimento das licenças de uso, documentação, implantação e configuração do software dos servidores deverão estar concluídos no prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato;
- 7.8. O ambiente de produção deve estar disponível para uso pelo Sesc em Minas Gerais em até 30 (trinta) dias a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato;

7.9. Considera-se disponível a solução instalada e configurada para atender aos requisitos descritos neste termo de referência e seus anexos, incluindo as customizações assumidas pelo PROPONENTE por meio de sua proposta;

7.10. O cronograma demonstrado no Item 16.9, estabelece etapas para a implantação e os prazos máximos para a conclusão destas etapas, que deverão ser observados pela CONTRATADA quando da elaboração do plano de trabalho para a implantação.

8. Garantia de atualizações suporte técnico e manutenção

8.1. O Fornecedor deve garantir o seguinte:

8.1.1. Atualização de versões, correções, alertas de segurança e atualizações críticas;

8.1.2. Atualizações fiscais, legais e reguladoras

8.1.3. Certificados dos novos produtos;

8.2. O serviço deve manter o sistema funcional, corrigindo problemas com a agilidade acordada (obedecendo aos limites de prazo para manutenção conforme descrito neste Termo de Referência), implementar melhorias relacionadas à performance, avaliar se os erros encontrados estão cobertos ou não pelo suporte realizado pelo fabricante dos componentes da solução, disponibilizar profissionais especializados em casos onde a intervenção tenha que ser feita nas dependências do Sesc em Minas, disponibilizar canais de atendimento, via telefone ou Web, para utilização dos funcionários que possuem tal permissão, permitindo manter o ambiente atualizado com a aplicação de novas versões que forem disponibilizadas pelo fabricante dos componentes da solução;

8.3. Suporte técnico

8.3.1. O serviço de atendimento tem como objetivo disponibilizar um canal de comunicação entre o Sesc em Minas e a empresa CONTRATADA para o registro das falhas que forem detectadas no ambiente do Portal. Estas demandas deverão ser feitas pela Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação do Sesc em Minas.

8.3.2. A empresa CONTRATADA deverá fornecer o Suporte Técnico, Manutenção Preventiva e Corretiva, incluindo suporte e evoluções proprietárias da ferramenta, contados a partir da finalização do prazo de operação assistida e assinatura do termo de aceite final do produto, inclusos nos custos do contrato;

8.3.3. Os chamados relacionados às demandas de Operação Assistida, Suporte e Manutenção a serem atendidos pela empresa CONTRATADA serão demandados pela Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação do Sesc em Minas;

8.3.4. Em caso de dúvidas ou suporte, o usuário poderá e deverá entrar em contato diretamente com o fornecedor da Solução.

8.4. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

8.4.1. Para cada solicitação de serviços, não emergenciais já previstas em SLA's, será feito um "Acordo de Nível de Serviço", o que descreverá a qualidade das entregas, informações

detalhadas de escopo, tempo necessário, custo total, indicação das partes envolvidas e suas responsabilidades e indicadores de desempenho;

8.4.2. A empresa CONTRATADA deve disponibilizar uma ferramenta própria da empresa para o registro dos chamados, onde cada registro deverá gerar número de atendimento e conter registro automático de data e hora de sua abertura, descrição, prioridade de atendimento e histórico de interações considerando a fase de análise e resolução do chamado, conforme a seguinte escala:

- a) Baixa:
 - i. Urgência: O usuário não precisa de uma solução imediata;
 - ii. Severidade: Obstáculo no trabalho de usuários individuais e/ou uma solução aceitável está disponível;
- b) Média:
 - i. Urgência: O usuário não precisa de uma solução imediata;
 - ii. Severidade: Interrupção do trabalho de usuários individuais e nenhuma solução aceitável está disponível;
- c) Alta:
 - i. Urgência: O usuário precisa de uma solução imediata;
 - ii. Severidade: Interrupção dos processos críticos, afetando usuários individuais e nenhuma solução aceitável está disponível;
- d) Urgente:
 - i. Urgência: O usuário precisa de uma solução imediata;
 - ii. Severidade: Interrupção dos processos críticos, afetando diversos usuários e nenhuma solução está disponível;

8.4.3. Níveis de serviço

Severidade	Análise	Resolução máxima	Horário de cobertura
Baixa	24 horas	72 horas	8 x 5
Média	8 horas	24 horas	8 x 5
Alta	1 hora	6 horas	8 x 5
Urgente	1 hora	3 horas	8 x 5

8.4.4. A resolução destes chamados, por parte da empresa CONTRATADA, deverá ocorrer em conformidade com os prazos dos níveis de serviço, definidos no item 8.4.7, sem qualquer ônus adicional para o Sesc em Minas, seja de honorários, deslocamento/transporte, alimentação e estadia de qualquer técnico ou recurso, no caso de atendimento presencial, da empresa CONTRATADA;

- 8.4.5. O fechamento dos chamados somente poderá ser realizado mediante anuência do Sesc em Minas após realização de teste e confirmação da solução da falha reportada;
- 8.4.6. O Sesc em Minas considera como requisito para o fechamento dos chamados que o produto entregue esteja livre de erros e viável para publicação em ambiente de produção, os demais casos não são considerados válidos;
- 8.4.7. Índice de nível de serviço

Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado	
Finalidade	Avaliar o desempenho da CONTRATADA quanto às solicitações resolvidas
Meta	95% das solicitações devem ser resolvidas dentro do prazo
Medição	Envio do Relatório consolidado de atendimentos para o Sesc em Minas
Acompanhamento	Envio do Relatório consolidado de atendimentos para o Sesc em Minas
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$X = \text{total de solicitações resolvidas no prazo} / \text{total de solicitações recebidas}$
Índices de solicitações resolvidas no prazo especificado	
Faixas de ajuste de pagamento	X entre 1 e 0,95 (inclusive) = 1 X entre 0,94 e 0,85 (inclusive) = 0,9 X entre 0,84 e 0,80 (inclusive) = 0,8 X entre 0,79 e 0,75 (inclusive) = 0,7 X entre 0,74 e 0,70 (inclusive) = 0,6 X abaixo de 0,6 = 0,5

- 8.4.8. Relatório Consolidado de atendimentos
- 8.4.8.1. O relatório consolidado de atendimentos deverá ser encaminhado para a Contratante um dia útil após o fechamento mensal. Este relatório será o artefato que a CONTRATADA deverá entregar mensalmente durante a duração do contrato. Este relatório deve conter as informações consolidadas de cada atendimento onde seja possível visualizar o tempo que durou cada interação do chamado;
- 8.4.8.2. Serão consideradas para o tempo do atendimento todas aquelas interações onde o responsável for a CONTRATADA;
- 8.4.8.3. Não serão considerados os tempos das interações onde os responsáveis forem o Sesc em Minas ou o Fabricante da Solução, quando este não for a CONTRATADA;
- 8.4.8.4. A CONTRATADA deve registrar todas as interações de um chamado para que fiquem evidenciados os tempos das interações;

8.4.8.5. Principais informações que devem constar no relatório:

- Nome do solicitante;
- Lista de chamados solicitados no mês e chamados com status em aberto
- Lista de interações do chamado
- Data/hora de início da interação
- Data/Hora do fim da interação
- Responsável pela interação
- Status do chamado
- Tempo gasto com a análise
- Tempo gasto com a resolução
- Nome de quem autorizou o encerramento do chamado e data.

8.4.8.6. Total de solicitações recebidas (Considerando a lista acima)

8.4.8.7. Total de solicitações em aberto (Considerando a lista acima)

8.4.8.8. Total de solicitações resolvidas no prazo (Considerando a lista acima)

8.4.8.9. Índice de solicitações resolvidas no prazo solicitado (item 8.4.7);

8.4.8.10. O período considerado neste relatório é o primeiro ao último dia do mês, incluindo os chamados que foram abertos nos meses anteriores cujo seu status ainda estejam “Em aberto”;

8.4.8.11. A CONTRATADA deve enviar este relatório para aprovação no primeiro dia útil de cada mês;

8.4.8.12. A CONTRATADA poderá emitir a nota fiscal somente após a conferência do Relatório Consolidado de Atendimentos e após receber do Sesc em Minas o fator de ajuste do pagamento, para que o valor fique condizente com o ajuste calculado;

8.4.8.13. O leiaute e as informações do artefato serão definidos pelo Sesc em Minas junto a CONTRATADA após a assinatura do contrato.

9. Treinamento

9.1. A empresa CONTRATADA deve fornecer 5 (cinco) turmas de treinamento online, em dias distintos, para os usuários das unidades e 1 (um) treinamento presencial aos usuários da solução na Sede do Sesc em Minas, localizada na Rua Tupinambás, 956 – Centro – Belo Horizonte MG;

9.2. . Em caso de inauguração de novas unidades, a contratada deverá realizar treinamento online destinado aos novos usuários da respectiva unidade. A execução dessa atividade deverá ser previamente alinhada pela contratante, garantindo a adequada organização e cumprimento da demanda

9.3. O Sesc em Minas disponibilizará a infraestrutura necessária para o treinamento (sala e equipamentos de áudio visual);

9.4. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático e instrutores com didática apropriada para a atividade, além de arcar com as despesas de alimentação, deslocamento e outras eventualmente necessárias de seus instrutores;

9.5. Treinamento: Início e término do Treinamento para os usuários em até 10 (dez) dias úteis em cronograma a ser apresentado pela CONTRATADA, após a conclusão da implantação;

9.6. O treinamento a ser realizado pela CONTRATADA deverá abranger o seguinte público-alvo:

9.6.1. Equipe da Coordenação de Meio Ambiente;

9.6.2. Equipe de Tecnologia da Informação;

9.6.3. Treinamento online para os usuários das unidades;

9.7. A CONTRATADA deverá ofertar o seguinte número de turmas para os treinamentos:

Público-alvo	Quantidade
Treinamento presencial: Equipe de Tecnologia da Informação e Equipe de Meio Ambiente	1 (uma) turma de até 15 pessoas.
Treinamentos online: Responsáveis / usuários das unidades	5 (cinco) turmas iniciais para as unidades existentes

9.8. Todo o material deve ser entregue também por meio eletrônico com permissão para reprodução, de forma ilimitada;

9.9. A base de dados de treinamentos (ambiente de homologação) já deve possuir todas as informações necessárias para realização do treinamento. Devendo esta base de dados para treinamento, ser uma cópia do Ambiente de Produção, contemplando implantação inicial, com as configurações e dados da solução no Sesc em Minas;

9.10. O treinamento só será considerado como concluído, ou seja, cobrindo todos os Requisitos Técnicos e Funcionais deste termo de referência, por meio de um termo de aceite que deve ser assinado por um responsável do Sesc em Minas. Este atestado garante que o conteúdo passado no treinamento seja o necessário para que os funcionários do Sesc em Minas possam utilizar o sistema em sua plenitude (ANEXO V - MODELO DE TERMO DE ACEITE);

9.11. Um módulo de treinamento rejeitado deverá ser repetido tanto quanto necessário para que se corrijam os problemas identificados até que seja considerado aceite, não cabendo à CONTRATADA o recebimento de nenhum tipo de indenização ou ressarcimento pela repetição mesmo;

9.12. No caso de repetição de um treinamento, a critério do Sesc em Minas, poderá ser solicitada a substituição do instrutor.

10. Condições preliminares à assinatura do contrato

10.1.A proponente deve indicar, quando solicitado, no mínimo um profissional com formação superior e com experiência mínima de 24 meses em suporte aos softwares que compõem a solução;

10.2.O nome e os comprovantes de formação e experiência da equipe técnica serão apresentados em no máximo 5 (cinco) dias úteis após solicitado, como condição essencial para assinatura do contrato. O não envio da documentação no prazo indicado poderá ensejar a não assinatura do contrato, aplicação de penalidades, chamamento do segundo colocado no certame;

10.3.A experiência deverá ser comprovada por meio de apresentação de Curriculum Vitae com detalhamento que permita aferir a experiência e adequação do profissional aos critérios solicitados. A formação superior será comprovada através do respectivo diploma ou termo de conclusão de curso. A comprovação de vínculo empregatício do profissional deverá ser feita mediante apresentação de Carteira de Trabalho ou Ficha de Registro de Empregados no Ministério do Trabalho ou contrato de prestação de serviço ou outro meio legal. No caso de dirigente ou sócio, apresentar Contrato Social registrado na Junta Comercial, com as últimas alterações;

10.4.O profissional não poderá ser substituído por outros de menor experiência ou sem a formação superior no curso da execução do contrato.

11. Subcontratação

11.1.Não será permitida à CONTRATADA a subcontratação dos serviços previstos neste objeto.

12. Reajuste

12.1.O Contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido, tendo como limite máximo a variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) ou outro indexador que venha a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses contados da data da assinatura do contrato.

12.2.Os valores poderão ser alterados para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, nas hipóteses legais, em que sobrevierem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

13. Confidencialidade

13.1.É de total responsabilidade da empresa CONTRATADA a garantia de confidencialidade das informações e dos dados enviados pelo Sesc em Minas a ela;

13.2.É vedado à empresa CONTRATADA o uso, distribuição, divulgação ou comercialização das informações e dados do Sesc em Minas, seja por qualquer tipo de interesse ou por negligência ou imperícia de funcionários da CONTRATADA;

13.3.Caso aconteça vazamento de informações ou de dados, e se comprove a responsabilidade da CONTRATADA, está responderá pelos danos causados ao Sesc em Minas;

14. Regras pós contrato

14.1.A empresa CONTRATADA, ao final do contrato, deve disponibilizar todas as informações registradas no banco de dados do software através de arquivos texto (csv, txt, xml, xls ou xlsx);

14.2.Em todos os formatos, a empresa CONTRATADA deve disponibilizar um dicionário de dados onde seja possível identificar o significado de cada informação e os seus relacionamentos.

15. Obrigações específicas da CONTRATADA

15.1.Dimensionar e responsabilizar-se pela equipe técnica disponibilizada para a realização dos serviços;

15.2.Realizar a gestão da equipe técnica disponibilizada, cabendo ao Sesc em Minas somente realizar acompanhamento do trabalho, testes e validação das entregas;

15.3.Cumprir os prazos definidos neste termo de referência;

15.4.Garantir a qualidade dos serviços prestados;

15.5.Cumprir todas as demais obrigações previstas no Termo de Referência.

15.6.Caso seja encontrada alguma inconformidade na prestação dos serviços, o fornecedor será acionado e deverá, sob suas expensas, refazer os serviços ou arcar com a indenização correspondente à inexecução, sem prejuízo das demais sanções devidas.

16. Cronograma para execução do serviço

16.1.**Reunião de Planejamento:** Em 05 (cinco) dias uteis após a convocação, a CONTRATADA deverá reunir-se com representantes do Sesc em Minas, presencialmente, para o planejamento da instalação do novo software e planejamento das customizações (se houver);

16.2.Nesta reunião, deverá ser apresentado pela CONTRATADA o cronograma detalhado para apreciação e aprovação, com a apresentação do plano de trabalho do qual constarão todas as etapas necessárias para a conclusão deste projeto com a definição dos marcos para a entrega e homologação do conjunto de produtos que correspondem ao término de cada fase/etapa definidas neste Termo, sendo que:

16.3.**Customizações:** O processo de customização do sistema (se houver), deve ser iniciado logo após a assinatura do contrato;

16.3.1. Todas as parametrizações e customizações necessárias para atendimento às especificações contidas neste Termo de Referência e seus anexos devem estar concluídas em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato;

16.4.Implantação: Conclusão da Implantação em até 60 (sessenta) dias corridos, a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato;

16.4.1. Dentro da Implantação deverão ser realizadas cargas iniciais no sistema, a partir de dados fornecidos pela Coordenação de Meio Ambiente como histórico de gestão do atual sistema.

16.5.Operação Assistida: 60 (sessenta) dias corridos a contar da conclusão da implantação;

16.5.1. Todos os serviços entregues pela CONTRATADA serão analisados e aprovados pela Contratante por meio da emissão de Termo de Aceite (ANEXO V MODELO DE TERMO DE ACEITE) específico e deverá obedecer às seguintes condições:

16.5.2. O prazo para emissão do Termo de Aceite pelo Sesc em Minas será de até 10 (dez) dias úteis após a entrega de cada etapa;

16.5.3. O serviço considerado “não aprovado” deverá ser reapresentado pela CONTRATADA com as devidas correções, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, sob pena de aplicação das sanções definidas no contrato;

16.6.O fornecimento das licenças de uso, documentação, implantação e configuração do software nos servidores e disponibilização dos ambientes de homologação e produção deverão estar concluídos no prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.

16.7.Suporte Técnico: deverá estar disponível desde a data de encerramento do período de Operação Assistida até o final da vigência contratual;

16.8. As manutenções corretivas decorrentes de erros ou falhas, necessárias ao bom funcionamento do software, serão de inteira responsabilidade da empresa CONTRATADA, portanto sem qualquer ônus ao Sesc em Minas.

16.9.O cronograma a seguir estabelece etapas para a implantação e os prazos máximos para a conclusão destas etapas, que deverão ser observados pela CONTRATADA quando da elaboração do plano de trabalho para a implantação:

CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO				
Etapa	Descrição	Etapa anterior	Prazo	Faturamento
1	Assinatura do contrato	-	Conforme Edital	-
2	Emissão do pedido de compra	-		-
3	Reunião de planejamento / abertura e definição de cronograma	2	Em até 5 dias úteis após o recebimento do pedido de compra	-
4	Customização	3	Em até 60 dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.	Item D da proposta de preços
5	Termo de aceite da customização	4	Em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da customização	
6	Treinamento presencial da Coordenação de Meio Ambiente	3	Conforme cronograma definido na reunião de planejamento	
7	Termo de aceite do treinamento da equipe do projeto	6	Em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão do treinamento	1 turma do item E
8	Implantação e migração de dados	3	Em até 60 dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.	
9	Termo de aceite da implantação	8	Em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da implantação.	Item B da proposta de preços
10	Treinamento online para usuários das unidades existentes	9	Em até 20 (vinte) dias úteis conforme cronograma definido na reunião de planejamento.	
11	Termo de aceite do treinamento para usuários das Unidades	10	Em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão do treinamento.	5 turmas do Item F
12	Operação Assistida	9	Inicia-se no dia subsequente após a emissão do termo de aceite da implantação. Duração de 60 dias corridos.	1 parcela a cada 30 dias corridos
13	Início do Serviço Licença de direito de uso Software de Gerenciamento de Resíduos e Garantia de Atualizações, Suporte Técnico e Manutenção	-	Mensal	Mensal

16.10. O fornecimento do serviço de implantação, configuração e parametrização somente será considerado concluído se não existirem quaisquer funcionamentos inadequados da SOLUÇÃO ou incompatibilidades com o ambiente computacional do Sesc em Minas.

17. Prova Conceito

- 17.1.O licitante provisoriamente vencedor será convocado pelo pregoeiro para a realização de prova de conceito;
- 17.2.O prazo para realização da prova de conceito é de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da convocação feita pelo pregoeiro;
- 17.3.Durante a Prova de Conceito, o licitante deverá comprovar o atendimento nativo a todos os requisitos técnicos obrigatórios listados no ANEXO II REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS e demonstrar nativamente ou registrar o prazo para atendimento com desenvolvimento de todos os requisitos funcionais listados no ANEXO III REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS até a data de implantação;
- 17.4.O sistema analisado será submetido a testes de comprovação do atendimento para verificar a aderência aos requisitos e funcionalidades definidos nos Anexos dos requisitos, informada na proposta;
- 17.5.O Sesc em Minas designará uma equipe para acompanhamento da execução dos testes, verificação do atendimento das Especificações Básicas, e das funcionalidades conforme descrito nos anexos dos requisitos, elaboração de parecer técnico, descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da Prova de Aceite do Objeto;
- 17.6.Os testes deverão ser realizados na Sede do Sesc em Minas em Belo Horizonte (MG) em horário previamente estabelecido e podem durar até 5 (cinco) dias úteis;
- 17.7.Os testes deverão ser efetuados nos equipamentos disponibilizados pelo Sesc em Minas;
- 17.8.Todas as despesas relativas à prova de conceito ficarão a cargo da proponente;
- 17.9.O Sesc em Minas não aceitará a solução, independentemente da informação contida na proposta, caso verifique nos testes realizados que a solução não atende às especificações exigidas neste Termo de Referência;
- 17.10. O Sesc em Minas Gerais deverá emitir relatório após o término da prova de conceito;
- 17.11. Caso a solução apresentada não atenda as especificações durante a Prova de Conceito, a Proponente será desclassificada e a próxima proponente classificada será chamada para realização da prova de conceito;
- 17.12. Este processo ocorrerá até que uma das proponentes seja aprovada na prova de conceito;
- 17.13. A proponente reprovada na Prova de Conceito não terá direito a qualquer indenização.

18. Local de execução

- 18.1.A entrega e implantação da solução será realizada pela CONTRATADA acompanhada de um técnico da Gerência Corporativa de Tecnologia da Informação do Sesc em Minas em dias úteis, respeitado o horário de 8h e 30 min às 16:30h na Sede do Sesc Minas - Rua dos Tupinambás, 956 – Centro de Belo Horizonte - Edifício Sede;
- 18.2.As customizações e o suporte técnico serão desenvolvidas na sede da empresa CONTRATADA;
- 18.3.Será de responsabilidade da proponente, em caso de necessidade de deslocamento do seu pessoal, o custeio de todas as despesas com transporte, hospedagem e alimentação realizadas na execução dos serviços estipulados neste contrato.

19. Fiscalização

19.1. Fiscal do contrato: é o empregado formalmente designado pelo Sesc em Minas, responsável pela gestão, acompanhamento e fiscalização do contrato; verificando resultados pretendidos, validando entregas e garantindo os pagamentos;

19.2. Líder técnico Sesc em Minas: é o empregado formalmente envolvido no recebimento dos produtos e serviços. O responsável por esta função é o contato para a CONTRATADA sanar questões, dúvidas e discutir aspectos técnicos;

19.3. Gerente de Projetos da CONTRATADA: responsável pela coordenação dos trabalhos, execução dos serviços ordenados e interlocução para questões, dúvidas e discutir aspectos técnicos;

19.4. A existência da Fiscalização de modo algum atenua ou exime a CONTRATADA de sua total e exclusiva responsabilidade sobre a totalidade dos serviços contratados;

19.5. Serão rejeitados pela Fiscalização todos os trabalhos que não satisfizerem as condições contratuais.

20. Qualificação Técnica

20.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, por meio de apresentação de no mínimo 01 (um) atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o desenvolvimento de soluções de informática no modelo SaaS (software como serviço).

ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO

Neste tópico estão relacionados os requisitos técnicos obrigatórios que a SOLUÇÃO deve atender. Orientações para o preenchimento da Planilha de Requisitos, Atendimento do Requisito: Deverá informar se o requisito é atendido, a preencher: **SIM** ou **NÃO**.

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura	Atende: Sim ou Não
RT001	Interface em português (Brasil);	
RT002	Manual do usuário, em português do Brasil;	
RT003	A modalidade de licenciamento deve compreender o quantitativo de todos os colaboradores do Sesc Minas e considerar a utilização simultânea, mantendo a performance máxima para todos e em todas as aplicações;	
RT004	A Solução deve utilizar no mínimo uma das tecnologias de SGBD;	
RT005	Realizar o registro das ações dos usuários autenticados para permitir a auditoria de alterações realizadas;	
RT006	Possuir rotinas de backup segura e proativa das bases de dados envolvidas no ambiente e que garantam a proteção, estabilidade e total disponibilidade dos dados. As rotinas deverão ser diárias, semanais, mensais e anuais;	
RT007	Garantir o uso de técnicas de proteção contra uso indevido de informações (invasão e/ou roubo de informações) por pessoas não autorizadas, através da própria execução do sistema;	
RT008	Realizar o registro das ações dos usuários autenticados para permitir a auditoria de alterações realizadas;	
RT009	A Solução de Gestão de Resíduos, na modalidade SaaS (Software como serviço, do inglês Software as a Service) , deve ter no mínimo uma disponibilidade de 99% na Intranet e na Internet, durante 24 horas por dia, 7 dias por semana. Eventuais interrupções serão tratadas de acordo com as cláusulas de suporte;	

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura	Atende: Sim ou Não
RT010	Módulos disponíveis em ambiente web, não sendo necessária a instalação de nenhum framework, API ou aplicativo executável nas máquinas clientes, exceto nos casos de componentes instalados pelo navegador durante a execução da solução;	
RT011	Todos os módulos que compuserem a Solução de Gestão de Resíduos, devem ser plenamente compatíveis entre si; sendo que suas funcionalidades deverão compor uma solução única, com base de dados, interface unificada, controle de acesso centralizado para todos os usuários e módulos, não sendo permitida a utilização de soluções compostas de diversas aplicações desenvolvidas separadamente;	
RT012	Compatibilidade no mínimo com os seguintes navegadores Firefox e Google Chrome em suas versões mais recentes;	
RT013	Compatibilidade para uso em navegadores em IOS e Android;	
RT014	Suportar como ambiente das estações de trabalho o sistema operacional Windows (11 ou superior) e também em dispositivos móveis (smartphones e tablets);	
RT015	Configuração para emissão de relatórios com identidade visual do Sesc em Minas	
RT016	A Solução de Gestão integrada de serviços de Gestão de Resíduos e serviço para parametrização e implantação, deve contemplar e abranger todas as unidades do Sesc em Minas, provendo e entregando a solução na modalidade SaaS (Software como serviço, do inglês Software as a Service) ;	
RT017	A solução de Gestão integrada de serviços de Gestão de Resíduos e suas funcionalidades deverão compor uma solução única, com base de dados, interface unificada, controle de acesso centralizado para todos os usuários e módulos, não sendo permitida a utilização de soluções compostas de diversas aplicações desenvolvidas separadamente;	
RT018	Permitir atualizar os dados na base de dados em tempo real, sempre que houver uma alteração/inclusão/exclusão na camada de apresentação;	
RT019	Permitir a definição e visualização de informações estratégicas e operacionais em formato de Dashboard;	

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura	Atende: Sim ou Não
RT020	Deve possuir mecanismos de segurança, criptográfico, no tráfego da senha de acesso ao banco de dados pela rede;	
RT021	A navegação deve ser baseada no protocolo de comunicação em Security Socket Layer (SSL);	
RT022	As senhas devem ser gravadas em banco de dados de forma criptografada;	
RT023	Deve permitir um tempo máximo de uma sessão de logon, e este, renovável a cada ação no sistema;	
RT024	<p>Deve ter o controle efetivo do uso do sistema, oferecendo total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de senhas, permitindo configuração das permissões de acesso individualizadas por perfil de uso, com no mínimo 03 (três) tipos de perfis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil Administrador; • Perfil Consulta de Dados; • Perfil Inserção de Dados e Consulta Limitada. 	
RT025	Deve possuir mecanismo de carga de dados a partir de arquivos em pelo menos um dos formatos: CSV, XML, XLS ou XLSX (MS-Excel);	
RT026	A Solução deve possuir e disponibilizar as informações registradas no banco de dados do software por meio de arquivos texto (csv, txt, xml, xls ou xlsx);	
RT027	Possuir interface de fácil utilização contendo recursos visuais avançados, intuitivos, com Linguagem acessível;	
RT028	Automação de processos alinhados com os padrões para o desenvolvimento de páginas web adotados pelo Consórcio World Wide Web (W3C);	
RT029	<p>Deve ter tratamento diferenciado para armazenamento de dados históricos de forma que estes não causem degradação no desempenho do sistema, via utilização de tabelas ou banco de dados específico para o histórico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dos dados de processos finalizados em relação aos processos em execução; 	

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura	Atende: Sim ou Não
RT030	Deve ter o controle efetivo do uso do sistema, oferecendo total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de senhas, permitindo configuração das permissões de acesso individualizadas por perfil de uso;	
RT031	Deve possuir mecanismos de migração de dados da base anterior por meio de arquivos texto (csv, txt, xml, xls ou xlsx).	

ANEXO III - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS

Neste tópico estão relacionados os requisitos funcionais obrigatórios que a SOLUÇÃO deve atender.

Orientações para o preenchimento da Planilha de Requisitos:

- Os requisitos listados no presente Anexo devem ser atendidos, preferencialmente, de forma nativa pela solução. Caso algum requisito não seja atendido nativamente, será permitido a sua implementação por meio de customização, **limitado a 30% do total de requisitos** constantes neste Anexo. As funcionalidades implementadas via customização devem ser incorporadas de forma transparente na solução, de forma que fiquem disponíveis por meio da interface gráfica.
- Na coluna **“Forma de Atendimento”**, indicar como o requisito será atendido (**“Nativo”** ou **“Customização”**; **“Parametrização”** ou **“Não Atende”**);
- Na coluna **“Esforço para Customização ou Parametrização”**, quando for indicado na coluna **“Forma de Atendimento”** a opção **“Customização”** ou **“Parametrização”**, indicar o esforço em UST (Unidade de Serviço Técnico).

Número do Requisito	Descrição do Requisito	Forma de Atendimento	Esforço para Customização ou Parametrização
REQUISITOS GERAIS			
RF001	<p>Integração com Active Directory garantindo:</p> <ol style="list-style-type: none"> Inclusão, alteração e exclusão de colaboradores no Active Directory automaticamente reconhecidas no Sistema; Acesso com login e senha de rede através do Active Directory automaticamente no Sistema; Controle de permissões baseado em usuários e grupos do Active Directory; <p>O sistema deverá prover a segurança da aplicação através de autorização e autenticação de usuários SSO (Single Sign-On) com interface para Active Directory – AD.</p>		
RF002	Deverá permitir Controle de permissões por grupos		
RF003	Permitir acesso mediante login e senha com definição de perfil: permissões e restrições do colaborador do Sesc quanto às consultas e às ações a executar.		
RF004	Permitir Acesso com permissões ilimitadas de usuários apenas para consulta mediante login e senha.		
RF005	Possibilitar Associação dos grupos da solução, com suas permissões e restrições, aos grupos do Active Directory, de forma que não seja necessário cadastrar ou bloquear usuários diretamente na solução.		
RF006	A Solução deve Disponibilizar de auto filtros em todo o sistema para otimizar a pesquisa;		

Número do Requisito	Descrição do Requisito	Forma de Atendimento	Esforço para Customização ou Parametrização
RF007	A Solução deve possuir Interface para emissão de relatórios em PDF para análises gerenciais e corporativas, com informações sobre as pendências, tratamento das não-conformidades, dentre outros;		
RF008	A Solução deve possuir mecanismo de Impressão de relatórios;		
RF009	A Solução deve permitir a geração de gráficos comparativos, que permitam a visualização da geração dos resíduos em cada unidade, conforme sua tipologia;		
RF010	A Solução deve permitir Geração de gráficos e relatórios com indicadores, estatísticas, destinação dos resíduos, dados dos receptores e outros;		
RF011	A Solução deve permitir, no mínimo, customização da definição das ações e monitoramentos prioritários como MTRs pendentes de recebimento, fornecedores com documentos vencidos, MTRs pendentes de integração junto ao órgão, tipos de resíduos destinados e tipos de destinação para todas as unidades do Sesc em Minas.		
RF012	A Solução deve possuir Sistema de alerta de avisos, via e-mail, sobre as pendências, ações, prazos e informações de acompanhamento;		
RF013	A Solução deve permitir inserção de anexos como registro de evidências;		
REQUISITOS DE GESTÃO DE FORNECEDORES			

Número do Requisito	Descrição do Requisito	Forma de Atendimento	Esforço para Customização ou Parametrização
RF014	<p>Deverá permitir cadastro dos fornecedores do Sesc. No mínimo com os seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Endereço completo (Rua, cidade, estado, cep); • Telefone com DDD; • CNPJ; • Endereço eletrônico (e-mail); • Responsável Técnico e Registro no Conselho de Classe; • Documentação: inserção da documentação dos prestadores de serviço, tais como: licenças ambientais, alvarás, ART's etc. <p>Classificação por tipo de serviço prestado, por exemplo: transporte de resíduos, transporte e tratamento de resíduos etc.</p>		
RF015	<p>A Solução deve possuir mecanismo de Controle dos prestadores de serviços – licenças, documentações dos transportadores e receptores dos resíduos, bem como comprovantes de destinação dos resíduos transportados;</p>		
REQUISITOS DE GESTÃO DE RESÍDUOS			
RF016	<p>Permitir Identificação dos resíduos gerados, todas as classes dos resíduos (Classe I e II) e quantidade de resíduos gerados.</p>		
RF017	<p>Avaliação das formas de armazenamento, identificação, acondicionamento.</p>		

Número do Requisito	Descrição do Requisito	Forma de Atendimento	Esforço para Customização ou Parametrização
RF018	Avaliação dos tipos de destinação e disposição final.		
RF019	Registro dos tipos de resíduos, unidades de medidas.		
RF020	Gestão interna: Engloba o processo de coleta do resíduo na área geradora, e armazenamento em um abrigo temporário. Opção para solicitar a coleta do resíduo, registrar o recolhimento e acompanhar pedidos em aberto.		
RF021	O sistema deverá conter ferramentas que possibilitem o gerenciamento dos resíduos de acordo com a Política Nacional e Estadual de Resíduos Sólidos, Política Nacional de Meio Ambiente, Resolução CONAMA e ANVISA e as demais legislações pertinentes para os resíduos gerados pela Instituição.		
RF022	A Solução deve possuir mecanismo de Controle dos processos – geração dos resíduos, acondicionamento, pesagem, armazenamento, transporte e destinação final;		
RF023	A Solução deve possuir Monitoramento das pendências referente aos resíduos, como por exemplo, não cumprimento de periodicidade de coleta pré-estabelecida;		
RF024	O Sistema deve permitir a exportação de dados registrados.		
RF025	Permitir Elaboração e acompanhamento de Plano de Ação.		
RF026	Cadastros e gestão de documentos, com controle de vencimentos e alertas inteligentes.		

Número do Requisito	Descrição do Requisito	Forma de Atendimento	Esforço para Customização ou Parametrização
RF027	Gestão de listas de resíduos, que permita a criação de um pré cadastro de resíduos gerados nas unidades, padronizando as informações.		
RF028	Integração com todos os sistemas de controle de MTR (Manifesto de Transporte de Resíduos) disponíveis nacionalmente, permitindo a emissão do documento MTR, incluindo o sistema estadual da SEMAD.		
RF028	Deve possibilitar acompanhamento do recebimento e consulta de CDF (Certificado de Destinação Final).		
RF030	Geração de relatórios com tabelas e gráficos, permitindo uma gestão compilada e comparativa dos dados.		
RF031	Deve disponibilizar relatório de acompanhamento mensal com as informações relevantes sobre o gerenciamento de resíduos de todas as unidades do Sesc em Minas.		

ANEXO IV - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO E VALOR ESTIMADO

Descrição		Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor total mensal*	Valor por 36 meses
A	Licença de direito de uso Software Gestão de Resíduos e Garantia de Atualizações, Suporte Técnico e Manutenção	Licença	45		R\$	R\$
Descrição		Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário **	Valor total mensal	Valor total
B	Implantação e migração de dados	Valor único				R\$
C	Operação assistida	Valor único				R\$
D	Customização e Parametrização (UST) informadas no anexo específico, respeitado o cronograma de execução *	UST	300			R\$
E	Treinamento presencial na Sede para Equipe de Tecnologia da Informação e Equipe de Meio Ambiente	Turma	1			R\$
F	Treinamento online para as demais unidades	Turma	5			R\$
Valor total					R\$	
<p>Observações:</p> <p>*A quantidade constante na linha "D" deverá ser preenchida conforme a necessidade de customização (UST para implantação e desenvolvimento durante execução do contrato) de cada proponente apontada no anexo específico. Os anexos referidos deverão ser preenchidos pela proponente e anexados à proposta de preços.</p> <p>** Os valores unitários referentes as linhas A são referentes aos valores unitários mensais, o valor unitário referente a linha D será o correspondente ao valor unitário da hora de customização.</p>						

OBSERVAÇÕES:

Declaramos que estamos de acordo com os seguintes itens:

- 1) A Proposta apresentada contempla todas as exigências formais, especificações e condições constantes no Termo de Referência.

- 2) No preço acima estão inclusos todos os impostos, seguros, frete, taxas e quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto.
- 3) Esta proposta tem validade de, no mínimo, **180 (cento e oitenta) dias corridos**.
- 4) O abaixo assinado declara estar ciente de que não lhe caberá direito de exigir nenhuma multa ou indenização financeira, caso o Sesc em Minas decida não o contratar.
- 5) O pagamento será efetuado em 30 (trinta) dias corridos após o atesto da nota fiscal.

Local e Data.

(Assinatura do representante legal da empresa)

(Nome do representante legal da empresa)

OBSERVAÇÃO: Este documento deverá ser preenchido preferencialmente em papel timbrado da empresa e estar devidamente assinado por seu representante legal. Quando não for em papel timbrado, deverá constar o carimbo com CNPJ dessa empresa.

ANEXO V - MODELO DE TERMO DE ACEITE

TERMO DE ACEITE

Nome do responsável pela validação da entrega:	
Cargo do responsável pela validação da entrega:	
Cargo do responsável pela validação da entrega:	
Nome do responsável pela validação da entrega:	
Nome da área do responsável pela validação da entrega:	
Cargo do responsável pela validação da entrega:	
Descrição da entrega:	
Descrição detalhada a entrega:	

ACEITE

Atesto(amos) que a entrega _____ está de acordo com as especificações contratadas pelo Sesc em Minas.

ASSINATURAS

	Data: __/__/____
	Data: __/__/____

ANEXO VI

ANEXO VI - UNIDADES SESC EM MINAS

O Software deverá possibilitar o cadastro de todas as unidades do Sesc em Minas atuais e vindouras e as empresas terceiras que comporão os processos automatizados pelo software contratado.

A relação de Unidades do Sesc em Minas, incluindo o Edifício Sede está abaixo:

	UNIDADE	CNPJ	ENDEREÇO
1	SESC EDIFICIO SEDE	03.643.856/0001-73	R. Tupinambás, 956 - B: Centro - Belo Horizonte/MG – CEP 30.120-906
2	SESC TUPINAMBÁS	03.643.856/0003-35	R. dos Tupinambás, 908 - B: Centro - Belo Horizonte/MG – CEP 30.120-070
3	SESC VENDA NOVA	03.643.856/0006-88	R. José Félix Martins, 1246 - B: Mantiqueira - Belo Horizonte/MG – CEP 31.640-000
4	SESC SANTA LUZIA	03.643.856/0007-69	Av. Brasília, 3505 - B: São Benedito - Santa Luzia/MG – CEP 33.110-580
5	SESC CARLOS PRATES	03.643.856/0008-40	R. Teófilo Otoni, 433 - B: Carlo Prates - Belo Horizonte/MG – CEP 30710-570
6	SESC SANTA QUITÉRIA	03.643.856/0009-20	R. Santa Quitéria, 566 - B: Carlos Prates - Belo Horizonte/MG – CEP 30110-460
7	SESC CENARIO	03.643.856/0054-85	Rua Viana do Castelo, 679 - São Francisco - Belo Horizonte/MG – CEP 31.255-160
8	SESC CENTRO DE EXCELÊNCIA EM SAÚDE	03.643.856/0057-28	Rua Viana do Castelo, 645 – São Francisco – Belo Horizonte/MG – CEP 31.255-160
9	SESC CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO	03.643.856/0012-26	R. Odete Rodrigues de Oliveira, 180 - B: Letícia/Venda Nova - Belo Horizonte/MG – CEP 31.640-060
10	SESC FLORESTA	03.643.856/0013-07	R. Pouso Alegre, 1647 - B: Floresta - Belo Horizonte/MG – CEP 31.015-030
11	SESC MONTES CLAROS	03.643.856/0014-98	R. Viúva Francisco Ribeiro, 200 - B: Centro - Montes Claros/MG – CEP 39.400-114
12	SESC OURO PRETO	03.643.856/0016-50	Rodovia dos Inconfidentes, KM 87 S/N - B: Centro - Ouro Preto/MG – CEP 35.400-000
13	SESC POÇOS DE CALDAS	03.643.856/0018-11	R. Paraná, 229 - B: Centro - Poços de Caldas/MG – CEP 37.701-043
14	SESC SETE LAGOAS	03.643.856/0019-00	R. Francisco Vicente, 23 - B: Centro - Sete Lagoas/MG – CEP35.700-475
15	SESC ARAXÁ	03.643.856/0020-36	R. Dr. Edmar Cunha, 150 - B. Santa Terezinha - Araxá/MG – CEP 38-183-268
16	SESC JUIZ DE FORA	03.643.856/0023-89	Av. Rio Branco, 3090 - B: Centro - Juiz de Fora/MG – CEP 36.016-311
	UNIDADE	CNPJ	ENDEREÇO

17	SESC GOVERNADOR VALADARES	03.643.856/0024-60	Av. Veneza, 877 - B. Gra-Duquesa - Governador Valadares/MG – CEP 35.057-730
18	SESC PARACATU	03.643.856/0025-40	R. Euridamas A. de Barros, 347 - B: Lavrado - Paracatu/MG – CEP 38.600-000
19	SESC ALMENARA	03.643.856/0026-21	Rodovia BR 367, S/N Km 92 - B. Cidade Nova - Almenara/MG – CEP 39.900-000
20	SESC UBERABA	03.643.856/0027-02	R. Ricardo Misson, 411 - B. Centro - Uberaba/MG – CEP 38.065-200
21	SESC UBERLÂNDIA	03.643.856/0028-93	R. Benjamim Constan, 844 - B: Aparecida - Uberlândia/MG – CEP 38.400-678
22	SESC PALLADIUM	03.643.856/0031-99	R. Rio de Janeiro, 1046 - B: Centro - Belo Horizonte/MG – CEP 30.160-041
23	SESC CONTAGEM	03.643.856/0033-50	R. Padre José Maria Deman, 805, B. Novo Riacho, Contagem/MG. – CEP 32.280-620
24	SESC MESA BRASIL BH	03.643.856/0037-84	Av. do Contorno, 525 - B: Centro - Belo Horizonte/MG – CEP 30.110-001
25	SESC LAVRAS	03.643.856/0040-80	R. Otacílio Negrão de Lima, 344 - B: Centro - Lavras/MG CEP 37.200-000
26	SESC PATOS DE MINAS	03.643.856/0044-03	R. Major Gote 1411 - B: Centro - Patos de Minas/MG CEP 38.700-001
27	SESC POUSO ALEGRE	03.643.856/0055-66	Av. Vicente Simões, 152 - Centro - Pouso Alegre/MG – CEP 37.750-000
28	SESC MESA BRASIL UBERLÂNDIA	03.643.856/0060-23	Rua Paschoal Bruno, 698 - Santa Mônica - Uberlândia/MG
29	SESC MESA BRASIL MONTES CLAROS	03.643.856/0061-04	Rua Gabriel Passos, s/n - Centro - Montes Claros/MG
30	SESC MESA BRASIL ZONA DA MATA	03.643.856/0062-95	Rodovia Br040, 800 - Condomínio Empresarial PARK SUL, Avenida Empresarial Park Sul nº 32 A, Matias Barbosa / MG
31	SESC SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO	03.643.856/0064-57	Av. Monsenhor Felipe, 50 B. Vila Dalva, São Sebastião do Paraíso/MG
32	SESC MERCADO DAS FLORES	03.643.856/0065-38	Av. Afonso Pena, 1055 - Centro - Belo Horizonte/MG
33	SESC CATAGUASES	03.643.856/0066-19	Rua Major Vieira, 140 - Centro - Cataguases/MG
34	SESC SÃO LOURENÇO	03.643.856/0067-08	Av. Dr. Olavo Gomes Pinto, 33 - Centro - São Lourenço/MG
35	SESC VARGINHA	03.643.856/0068-80	Rua Santa Cruz, 757 - Centro - Varginha/MG
36	SESC MESA BRASIL VALE MUCURI E JEQUITINHONHA	03.643.856/0069-61	Av. Sidonio Otoni, 3163 - Jardim Serra Verde - Teófilo Otoni/MG
	UNIDADE	CNPJ	ENDEREÇO

37	COLÉGIO SESC TEÓFILO OTONI	03.643.856/0070-03	Rua Lauro Vieira Otoni, 40 - São Diogo - Teófilo Otoni/MG
38	SESC SANTOS DUMONT	03.643.856/0071-86	Av. Pres. Getulio Vargas, 289 - Centro - Santos Dumont/MG
39	SESC MESA BRASIL SUL DE MINAS	03.643.856/0072-67	Rua Joaquim de Oliveira Tatim - Jardim Ribeiro - Varginha/MG
40	SESC JANUARIA	03.643.856/0073-48	Av. Aeroporto, 250 - Bairro: Aeroporto - Januária/MG
41	COLÉGIO SESC UBERLÂNDIA	03.643.808/0074-29	Rua Benjamin Constant, 856 – Nossa senhora Aparecida – Uberlândia /MG
42	SESC ITUIUTABA	03.643.856/0052-13	Av. Dalva Carvalho Moreira, S/N - Nova Ituiutaba I - Ituiutaba/MG

A relação de Unidades apresentada acima tem por objetivo mostrar a estrutura física e a distribuição geográfica desta instituição. É resguardado ao Sesc em Minas fazer alterações, a qualquer momento, seja de inclusão de novas unidades e ou exclusão de unidades já existentes.