

TERMO DE REFERÊNCIA

1 - DO OBJETO

O objeto deste Termo de Referência é a contratação de pessoa jurídica especializada para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), através de Software como Serviço (SaaS - Software as a Service), de acordo com a Lei nº14.133/21, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UND	VALOR UNIT. MÊS	PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO	VALOR TOTAL ORÇADO
01	CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA ESPECIALIZADA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE SOFTWARE (SaaS – Software as a Service) OBJETIVANDO A MODERNIZAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DO NAT, COM FORNECIMENTO DE TODOS OS ELEMENTOS APRESENTADOS PELO DEMANDANTE.	SERVIÇO	-----	12 MESES	R\$ 288.000,00 (DUZENTOS E OITENTA E OITO MIL)

1.1 - Macro requisitos funcionais:

1.1.1 - cadastro e gerenciamento de contas de usuários e seus perfis, atrelados a um controle de acesso para uso do software;

1.1.2 - cadastro e apresentação das empresas/organizações que atuam no estado, possibilitando que elas exponham seus portfólios de produtos e serviços e suas vagas disponíveis de emprego, além da recepção e análise de currículos e interação com os candidatos;

1.1.3 - cadastro e apresentação dos profissionais em busca de emprego e/ou prestação de serviços como autônomos, inclusive com facilidades para a construção de currículos desses profissionais;

1.1.4 - cadastro, apresentação e gerenciamento de cursos de capacitação, que inclusive deverá providenciar as inscrições dos alunos e a emissão dos certificados de participação;

1.1.5 - mento de um painel de indicadores (dashboard) para visualização de gráficos e planilhas sobre os dados das empresas/organizações, profissionais e cursos;

1.1.6 - customizações de layout do software para compatibilização com a identidade do Governo, inclusive para configuração de cores, textos e inserção de logomarcas; tudo conforme especificações constantes neste termo de referência;

1.2 - Macro requisitos não funcionais:

1.2.1 - disponibilização do software através da internet, baseada em provedor sob a responsabilidade da CONTRATADA;

1.2.2 - possibilidade de integração do software com a plataforma do WhatsApp da CONTRATANTE, para uma melhor experiência de interação dos usuários com o Governo;

1.2.3 - seguir as normas e recomendações da LGPD (Lei Geral de Proteção aos Dados);

1.3 - Licenças de uso do software, por perfil de acesso, tanto das funcionalidades do software básico, quanto para o uso do Painel de Indicadores (BI - Business Intelligence);

1.4 - O serviço de sustentação do software 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana);

1.5 - O serviço de manutenção corretiva do software, durante a vigência do contrato;

1.6 - Treinamentos de uso do software;

1.7 - Serviço de guarda e restauração dos dados mantidos nos bancos de dados do software.

2 - DA JUSTIFICATIVA

O Governo do Estado de Sergipe, através da Secretaria de Estado do Trabalho, Emprego e Empreendedorismo, possui postos do Núcleo de Apoio ao Trabalho (NAT) espalhados pelo seu território, que visam promover a captação e intermediação de mão de obra, gerando oportunidades de emprego ao cidadão. Esses postos, funcionam de forma independente entre si, do ponto de vista dos seus cadastros e controles relativos a empresas, profissionais e cursos ofertados. Essa independência cria uma dificuldade de escoamento da demanda, já que um profissional cadastrado em um posto do NAT para uma possível oportunidade de vaga de

emprego, não consegue ser acionado por outro no caso do surgimento de vaga para aquele determinado perfil. Da mesma maneira, uma empresa/organização, que para aumentar as chances de encontrar os profissionais numa região mais abrangente do Estado, precisará se cadastrar e cadastrar as suas vagas de emprego em todos os postos.

O software a ser contratado deverá manter um cadastro único, acessível por qualquer posto de atendimento do NAT, como também por qualquer empresa/organização e qualquer profissional, de forma a aumentar as chances das empresas/organizações encontrarem os candidatos ideais e vice-versa.

Além do controle da oferta e procura de vagas de emprego, deseja-se que o software funcione também como uma plataforma de qualificação profissional, oferecendo vários cursos de capacitação, para aumentar a empregabilidade das pessoas, eliminando filas e passando o ambiente físico a ser literalmente um local para auxiliar o impulsionamento da carreira das pessoas.

2.1 - Dentro da visão macro de geração de oportunidades para o cidadão sergipano, a solução deverá ter como missão focar suas ações em:

2.1.1 - estímulo a auto sustentabilidade econômica;

2.1.2 - serviços humanizados;

2.1.3 - estímulo à economia local;

2.1.4 - fomento à geração de vagas de emprego e renda;

2.1.5 - diminuição do número de pessoas em extrema pobreza;

2.1.6 - empreendedores individuais e autônomos tendo a oportunidade de divulgar seus negócios; e

2.1.7 - empreendedores qualificados

2.2 Como resultados esperados, de forma direta ou indireta, da solução, poderá se destacar:

2.2.1 - diminuição da quantidade de pessoas em extrema pobreza (Resgate Social);

2.2.2 - melhoria da empregabilidade do cidadão;

2.2.3 -fomento à geração de vagas de emprego; e

2.2.4 -incentivo ao empreendedorismo e ao trabalho autônomo.

Portanto, resta justificado que a contratação referenciada por este Termo de Referência aumentará significativamente as oportunidades de emprego e renda da população do Estado de Sergipe e auxiliar as empresas/organizações carentes de mão de obra no preenchimento das suas vagas de emprego com os perfis desejados.

3 - DA ESTIMATIVA DE DEMANDA

Conforme pesquisa de preço, a demanda pleiteada está estimada em R\$ 288.000,00 (duzentos e oitenta e oito mil reais). O sistema deverá ser composto, basicamente de:

Item	Serviço	Unidade de Fornecimento	Qtde Estimado Mês	Qtde Estimado Ano
1	Licença de Uso do Software Básico	Licença de Uso	1	12
2	Licença de Uso do Painel de Indicadores (Business Intelligence)	Licença de Uso	1	12
3	Serviço de Configuração inicial do Software	Horas	24	24
4	Serviço de Treinamento para uso da plataforma	Turma com até 20 pessoas	1	12
5	Serviço de Sustentação do Software (24 x 7)	Horas	720	8.760
6	Serviço de Suporte Remoto	Horas	176	2112
7	Serviço de Manutenção Corretiva (Bugs)	Horas	160	1920
8	Serviço de Guarda e Restauração dos Dados do Software	Carga	30 (dias) + 4 (semanas) + 1 (mês) = 35	365 (dias) + 53 (semanas) + 12 (meses) + 1 (anual) = 431

4 - DAS INFORMAÇÕES TÉCNICAS

4.1 - Cadastro e gerenciamento de contas de usuários e seus perfis, atrelados a um controle de acesso para uso do software.

4.1.1- O cadastro de perfis de acesso, como por exemplo, administrador central, administrador de agência, cidadão, trabalhador, autônomo, administrador de empresa/organização, etc;

4.1.2 - O cadastro do usuário e a associação do seu perfil de acesso, conforme cadastro de perfis de acesso cadastrados previamente;

4.1.3 - A realização do controle de acesso, onde o usuário só poderá incluir, alterar, consultar ou excluir os dados a que o seu perfil tem direito, tudo dentro das regras e normas da LGPD;

4.2 - Cadastro e apresentação das empresas/organizações que atuam no estado, possibilitando que elas exponham seus portfólios de produtos e serviços e suas vagas disponíveis de emprego, além da recepção e análise de currículos e interação com os candidatos.

4.2.1 - O cadastro de empresas/organizações que atuam no estado de Sergipe;

4.2.2 - O cadastro do portfólio de produtos e serviços das empresas/organizações cadastradas;

4.2.3 - O cadastro de vagas de emprego das empresas/organizações cadastradas e o gerenciamento dessas vagas, no sentido de permitir informar aquelas vagas ocupadas e por qual profissional;

4.2.4 - Que a empresa/organização possa visualizar os currículos dos candidatos a vagas de emprego disponibilizadas ou para cadastro de reserva, podendo se comunicar com os candidatos através da própria plataforma;

4.2.5 - Apresentação dos dados das empresas/organizações, com exposição desses dados para a população em geral.

4.3 - Cadastro e apresentação dos profissionais em busca de emprego e/ou prestação de serviços como autônomos, inclusive com facilidades para a construção de currículos desses profissionais.

4.3.1 - O cadastro dos profissionais que desejam atuar no estado de Sergipe;

4.3.2 - O cadastro dos currículos dos profissionais previamente cadastrados, com auxílio na confecção do currículo por meio de inteligência artificial, potencializa a empregabilidade do profissional;

4.3.3 - O cadastro de MEIs, com a descrição dos serviços por ele oferecidos;

4.4 - Apresentação dos dados dos profissionais, com exposição desses dados para a população em geral. - Cadastro, apresentação e gerenciamento de cursos de capacitação, que inclusive deverá providenciar as inscrições dos alunos e a emissão dos certificados de participação.

4.4.1 - O cadastro dos cursos de capacitação estarão à disposição para o cidadão que deseja atuar no estado de Sergipe, contendo além dos dados do conteúdo, também a quantidade de vagas de alunos por curso;

4.4.2 - O gerenciamento dos cursos, com funcionalidades como o controle do período de inscrição para o curso, início e fim do curso, além do(s) instrutor(es) do curso, por exemplo;

4.4.3 - A apresentação dos cursos cadastrados e, em especial, aqueles cursos que estão aceitando inscrições ou que estão em execução, para a população em geral;

4.4.4 - O cadastro, atualização e exclusão dos inscritos em cada curso;

4.4.5 - A emissão dos certificados de conclusão dos cursos pelos alunos.

4.5 - Fornecimento de um painel de indicado, profissionais e cursos (dashboard) para visualização de gráficos e planilhas sobre os dados das empresas/organizações.

4.5.1 - Estatísticas dos dados cadastrados no software, como quantidades de empresas/organizações cadastradas, profissionais cadastrados, vagas de emprego disponibilizadas, vagas de emprego preenchidas, quantidade de cursos cadastrados, entre outros.;

4.5.2 - Gráficos, em vários formatos, referentes às empresas/organizações, profissionais, vagas de emprego, cursos, entre outros. Os gráficos deverão permitir a interação com o usuário e reagir através de ajustes na visualização, como ampliação do tamanho dos gráficos, como a funcionalidade de drill down (detalhamento) e drill up (consolidação) de dados;

4.5.3 - Planilhas (quadros) dinâmicos com apresentação de dados referentes às empresas/organizações, profissionais, vagas de emprego, cursos, entre outros;

4.6 - Customizações de layout do software para compatibilização com a identidade do Governo, inclusive para configuração de cores, textos e inserção de logomarcas.

4.6.1 - Modificar cores e textos;

4.6.2 - Inserir e remover imagens e vídeos.

4.7 - Disponibilização do software através da internet, baseado em provedor sob a responsabilidade da CONTRATADA.

4.7.1 - O modo de disponibilização do software não exigirá da CONTRATANTE a instalação de nenhum hardware ou software específico, sendo a solução acessível por qualquer computador

com um navegador (Chrome, Edge ou Firefox, por exemplo) com acesso à internet.

4.7.2 - O acesso será direcionado para o endereço (URL) definido pela CONTRATANTE, que será informado no momento da implantação da solução.

4.8 - Integração do software com a plataforma do WhatsApp da CONTRATANTE, para uma melhor experiência de interação dos usuários com o Governo.

4.8.1 - O serviço de integração do software com o WhatsApp da CONTRATANTE será realizado em cronograma acordado entre as partes, formalizado por e-mail entre os representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA, respaldado na viabilidade técnica e doprazo desejado;

4.8.2 - A CONTRATANTE deverá fornecer todas as informações técnicas e acesso ao serviço de WhatsApp que será integrado ao software em pauta;

4.8.3 - O uso do Whatsapp como mecanismo de comunicação entre os atores da solução é configurável e pode ser ativado conforme solicitação, utilizando o WhatsApp oficial da CONTRATANTE;

4.8.4 - A responsabilidade pelo uso e contratação do WhatsApp junto a META ou qualquer outro provedor de Soluções de Negócio da Plataforma WhatsApp Business da instituição é da CONTRATANTE;

4.8.5 - Os custos de uso da plataforma WhatsApp serão exclusivos da CONTRATANTE.

4.9 - Conformidade com as normas e recomendações da LGPD (Lei Geral de Proteção aos Dados).

4.9.1 - A LGPD deverá ser seguida e respeitada durante toda a prestação dos serviços pela CONTRATADA, que fornecerá mecanismos de proteção física e digital aos dados e ao sistema, além de serviços de exclusão de dados sensíveis, em todas as mídias, quando solicitado formalmente pelo proprietário do dado e for um pedido respaldado na lei em vigor.

4.10 - Licenças de uso do software, por perfil de acesso, tanto das funcionalidades do software básico, quanto para o uso do Painel de Indicadores (BI - Business Intelligence).

4.10.1 - A CONTRATADA especificará na proposta e no contrato os valores das licenças de uso do software de acordo com o tipo de uso e perfil do usuário do software;

4.10.2 - Qualquer customização demandada pela CONTRATANTE deverá ser solicitada através de ordem de serviço perante a CONTRATADA;

4.10.3 - O serviço será ofertado em modelo de nuvem, garantindo desempenho e disponibilidade;

4.10.4 - A CONTRATADA deverá disponibilizar um processo de suporte remoto para o reporte

E-Doc - Documento Virtual válido conforme Decreto nº 40.394/2019*

de requisições e incidentes por parte da CONTRATANTE.

4.11 - Licenças de uso do software básico:

4.11.1 - A licença deverá ser fornecida com acesso completo aos seus recursos. Toda evolução tecnológica ocorrida no produto ofertado como serviço, poderá ser disponibilizada para a CONTRATANTE;

4.11.2 - Manutenções no software sem a necessidade de orientação ou ordenação por parte da CONTRATANTE, poderão ocorrer, desde que comunicadas previamente a esta pela CONTRATADA;

4.11.3 - As manutenções, de qualquer tipo, podem gerar novas funcionalidades e atualizações de funcionalidades existentes. São decorrentes, por exemplo, de atualização de tecnologias implementadas e distribuídas pela CONTRATADA aos seus clientes; novas funcionalidades disponibilizadas para qualquer um dos clientes da CONTRATADA; correções de funcionalidades de versões anteriores; adaptações em função do advento de novas versões de componentes de software terceiros, sistemas operacionais e sistemas gerenciadores de bancos de dados utilizados pelo produto, de forma a manter a solução operante e atualizada após mudanças da infraestrutura de software de terceiros sobre a qual o produto opera; e adequações às normas legais vigentes;

4.11.4 - Toda correção de funcionalidade deverá ser solicitada à CONTRATADA;

4.11.5 - Todas as implementações realizadas deverão estar em conformidade com as legislações vigentes, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018.

4.12 - Licença de Uso do Painel de Indicadores:

4.12.1 - A ferramenta de BI (Business Intelligence) utilizada pelo software para exibição dos dados do Painel de Indicadores pode requerer licenças pagas ou gratuitas, sendo de responsabilidade do CONTRATANTE a liberação da licença da ferramenta na versão paga.

4.13 - Serviço de sustentação do software 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana).

4.13.1 - A CONTRATADA deverá prover a sustentação do software para que funcione ininterruptamente, ou seja, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, monitorando o uso e efetuando ajustes para que a infraestrutura de TIC esteja sempre acessível e com tempo de resposta adequado ao funcionamento da solução.

4.14 - Serviço de Suporte Remoto:

4.14.1 - Operação Assistida é o período inicial de operação do software no Governo do Estado

E-Doc - Documento Virtual válido conforme Decreto nº 40.394/2019*

de Sergipe e que se estende por 1 mês de duração. Durante este período, a CONTRATADA acompanhará, na forma de operação assistida, o início da operação do sistema no horário comercial. Nesta fase, este apoio é fundamental, pois os usuários ainda não estão completamente familiarizados com a operação e os técnicos passarão por um período de familiarização com o novo sistema.

4.14.1.1 - Através deste serviço o usuário do software terá acesso à assistência especializada referente a:

- Questões relacionadas ao uso operacional da solução;
- Apoio para identificar e verificar as causas de possíveis erros ou funcionamento indevido da solução;
- Orientação sobre soluções e funcionalidades;
- Operação da plataforma;
- Atividades de administração;
- Atividades de monitoramento e acompanhamento do ambiente.

4.14.2 - Suporte regular que se refere ao funcionamento do software e não à sua operação, cuja responsabilidade é da CONTRATANTE, ou seja, o suporte ao usuário final sobre os dados utilizados pela solução é da competência exclusiva da CONTRATANTE.

4.14.3 - Após a operação assistida, o serviço de suporte funcionará quando acionado pelos responsáveis indicados pela CONTRATANTE, através da ferramenta e processos definidos pela CONTRATADA.

4.15 - Serviço de manutenção corretiva e evolutiva do software, durante a vigência do contrato.

4.15.1 - Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá corrigir qualquer falha ou erro do em relação às funcionalidades preexistentes do software, sem nenhum custo adicional para a CONTRATANTE, e seguindo o NMS (Nível Mínimo de Serviço) descrito no item 14 deste Termo de Referência, sendo passível de aplicação de glosas por descumprimento do NMS. Qualquer melhoria ou evolução das funcionalidades do software feita por iniciativa da CONTRATADA será incorporada automaticamente à versão em uso pelo Governo do Estado de Sergipe, sem acréscimo de nenhum valor;

4.15.2 - Não estará contemplada na contratação em pauta, o serviço de manutenção evolutiva do software por demanda da CONTRATANTE.

4.16 - Treinamento de uso do software.

4.16.1 - O serviço de treinamento consiste em um conjunto de atividades, que poderá ser

E-Doc - Documento Virtual válido conforme Decreto nº 40.394/2019*

realizado in loco ou de forma remota (12 turmas), visando a capacitação da equipe definida pela CONTRATANTE para a operação e gestão da solução, bem como para os usuários finais (caso necessário acompanhamento em agência de trabalho), transferindo todo o conhecimento e experiência necessária sobre a utilização dos produtos;

4.16.2 - O treinamento poderá ter como escopo procedimentos para administração e configuração da plataforma, assim como o detalhamento, do ponto de vista do usuário final, da utilização das funcionalidades de um ou mais módulos e aplicações.

4.16.3 - O CONTRATANTE deverá optar pela forma de treinamento (presencial ou remoto), e, quando presencial, se responsabilizará pelos custos de movimentação e transporte de pessoas, equipamentos, ferramentas e materiais necessários;

- Os treinamentos serão fornecidos em turmas de até 20 pessoas, por perfil de uso do software.

4.16.4 - A CONTRATADA deverá fornecer os dados dos cursos, como os nomes do instrutor e do monitor, a ementa, a programação e o material didático, e combinar as datas e horários dos treinamentos com a CONTRATANTE;

4.16.7 - O tempo de treinamento do software varia conforme as funcionalidades que serão treinadas e o perfil dos treinandos, ficando em média com carga horária de 8 horas por turma;

4.16.8 - Um Plano de Treinamento será elaborado pela CONTRATADA e validado pela CONTRATANTE, e somente poderá ser executado após esta validação;

4.16.9 - Esses serviços somente serão realizados quando solicitado explicitamente pela CONTRATANTE.

4.17 - Serviço de guarda e restauração dos dados mantidos nos bancos de dados do software.

4.17.1 - Os dados deverão ficar armazenados no banco de dados e sistema de arquivo utilizados pelo software, em tempo real, mas também em cópias desses dados na periodicidade de um dia, uma semana, um mês, um ano e nos últimos 5 anos;

4.17.2 - A CONTRATADA poderá restaurar os dados das cópias para o banco de dados e sistema de arquivo para uso em tempo real, quando autorizado explicitamente e por escrito pelo representante do Governo no contrato ou em casos de falha técnica no banco de dados em tempo real, sempre comunicando à CONTRATANTE de tal procedimento com antecedência;

4.17.3 - Os dados armazenados no software serão tratados apenas pelas pessoas autorizadas pelo representante do Governo no contrato, sendo vedado o acesso ou fornecimento desses dados a qualquer pessoa ou entidade sem a devida e prévia autorização, por escrito, do representante do Governo do Estado de Sergipe, exceto em função de decisão judicial.

- 4.18 - Serviço de configuração inicial do software.
- 4.18.1 - A etapa de parametrização consiste no levantamento dos módulos de interesse da CONTRATANTE e da configuração da parte administrativa do software;
- 4.18.2 - A CONTRATADA será responsável pela implantação de todos os módulos contratados;
- 4.18.3 - A CONTRATADA irá realizar, em conjunto com a CONTRATANTE, a configuração e parametrização da plataforma do software para o Estado de Sergipe;
- 4.18.4 - Toda a criação da identidade visual utilizada na plataforma do software é de responsabilidade da CONTRATANTE e deverá ser disponibilizada através de canal oficial que será informado pela CONTRATADA.
- 4.18.5 - A empresa CONTRATADA irá apresentar o plano de trabalho para implantação da plataforma em até 10 (dez) dias da assinatura do contrato, observado o cronograma a ser elaborado junto com a CONTRATANTE;
- 4.18.6 - A CONTRATANTE terá o prazo de 10 (dez) dias para análise e aprovação do plano de trabalho apresentado ou determinar os devidos ajustes que achar necessários;
- 4.18.7 - A CONTRATADA disponibilizará a plataforma configurada e pronta para uso em até 30 dias após a aprovação do plano de trabalho pela CONTRATANTE.

5 - DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

A CONTRATADA deverá apresentar na proposta, um plano de trabalho, com cronograma, baseado na tabela a seguir:

SERVIÇO	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3 AO MÊS 12
Elaboração do Plano de Trabalho	X		
Configuração do Ambiente	X		
Treinamento	X		
Parametrização dos módulos	X		
Configuração da plataforma	X		
Parametrização do BI	X	X	

Parametrização dos módulos de Whatsapp e email	X		
Configuração do ambiente de Homologação	X	X	
Configuração do ambiente de Produção	X	X	
Homologação do Ambiente de Produção	X	X	
Operação Assistida	X	X	
Suporte	X	X	X

6 - DOS REQUISITOS GERAIS DE CONTRATAÇÃO:

6.1 - As partes envolvidas indicarão formalmente responsáveis para as tratativas relacionadas ao contrato.

6.2 - Em comum acordo, alguns artefatos ou formatos de oficinas podem ser alterados de acordo com o andamento da consultoria, necessidade e particularidade do município/estado.

6.3 – O equilíbrio economico-financeiro será feito nos termos da lei 14.133/21, quando a Administração Pública entender cabível.

7 - DO PAGAMENTO:

7.1 - O pagamento pela prestação dos serviços será realizado mensalmente e efetuado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de referência, ressalvadas as impossibilidades pela Administração Pública, nos termos da lei

7.2 - Para efeito do pagamento, a CONTRATADA deverá atender às exigências legais quanto à emissão de comprovação fiscal (Nota Fiscal), além do Relatório das Entregas do período.

7.3 - A CONTRATADA deverá inserir, no corpo da Nota Fiscal, o número do empenho, o mês de referência e a descrição dos serviços prestados.

7.4 - O faturamento mensal do serviço será iniciado um mês após a assinatura do contrato e disponibilização da plataforma.

8 - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO:

O contrato de prestação de serviços, objeto deste processo, é de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por igual período, por meio de termo aditivo, conforme previsto na lei 14.133/21, atendendo às necessidades das partes envolvidas. No caso de renovação, o reajuste da remuneração será objeto de negociação.

9 - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

9.1 - O CONTRATANTE deverá se comprometer a fornecer total apoio institucional e colaboração para o sucesso da implantação da plataforma;

9.2 - Representantes do CONTRATANTE devem participar ativamente de reuniões e treinamentos programados pela CONTRATADA, recebendo os treinamentos necessários para aplicar na prática os princípios da plataforma nas etapas do projeto, garantindo um entendimento aprofundado dos conceitos e metodologias proposta;

9.3 - O CONTRATANTE deverá realizar atividades de engajamento local com os atores locais, como empresas, empreendedores individuais, agências de emprego, organizações da sociedade civil e cidadãos, para o sucesso da iniciativa na região;

9.4 - Realizar o pagamento, conforme cronograma de desembolso e relatório das entregas apresentado, em até 5 dias após a apresentação da fatura/nota fiscal;

9.5 - Proporcionar à CONTRATADA o acesso às informações e aos documentos necessários ao desenvolvimento dos serviços;

9.6 - Fiscalizar e avaliar a execução do contrato, através do fiscal designado;

9.7 - Realizar o recebimento do objeto contratual, quando ele estiver conforme;

9.8 - Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas no Contrato;

9.9 - Comunicar/Notificar a CONTRATADA, por escrito, nas seguintes situações:

9.9.1 - Quaisquer instruções e procedimentos, bem como imprecisões, imperfeições, falhas, defeitos, mau funcionamento, desconformidades e/ou demais irregularidades sobre o software e/ou assuntos relacionados ao Contrato, a fim de serem tomadas as providências cabíveis para correção;

9.9.2 - A abertura de procedimento administrativo para apuração de condutas irregulares da CONTRATADA, concedendo-lhe prazo para o exercício do contraditório e ampla defesa;

9.9.3 - A aplicação de eventual penalidade, nos termos do Contrato;

9.9.4 - A necessidade de substituição de empregado que não apresente a qualificação técnica necessária à prestação do serviço, ou que não mantenha padrão de comportamento e disciplinar compatível com as normas e práticas da CONTRATANTE.

9.10 - A determinação, avaliação, acompanhamento e aprovação/atesto dos serviços realizados pela CONTRATADA, bem como encaminhar as notas fiscais e/ou faturas, devidamente atestadas, para pagamento no prazo contratado.

9.11 - Após a conclusão dos serviços pela CONTRATADA, executar teste remoto ou no local para validação e autorização do fechamento da O.S. aberta, conferir e validar o documento entregue referente ao serviço executado.

9.12 - Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, aos ambientes físicos, equipamentos e softwares relacionados à prestação dos serviços, bem como fornecer todos os meios necessários à sua execução.

9.13 - A Contratante deve assegurar a disponibilidade de recursos orçamentários e financeiros necessários para a execução da prestação dos serviços.

10 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

10.1 - Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação (jurídica, fiscal, trabalhista, qualificação técnica, etc) exigidas quando da contratação, comprovando-as sempre que solicitado pela CONTRATANTE, sob pena de retenção dos valores, até sua regularização, sem ônus à CONTRATANTE, bem como a aplicação das demais penalidades;

10.2 - Organizar, técnica e administrativamente os serviços sob sua responsabilidade, conduzindo-os em obediência às especificações contratadas, bem como supervisionar, administrar e direcionar as atividades de seus empregados, responsabilizando-se integralmente por todos os atos e/ou omissões daqueles quanto às técnicas utilizadas na execução dos serviços e ao atendimento das normas e legislações vigentes;

10.3 - Responsabilizar-se pelo estudo e avaliação das especificações técnicas e documentos fornecidos pela CONTRATANTE, bem como pela execução e qualidade dos serviços contratados, utilizando-se de pessoal qualificado, equipamentos e procedimentos técnico-administrativos adequados, cabendo-lhe alertar a CONTRATANTE, sobre falhas técnicas eventualmente encontradas;

10.4 - Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução de serviços ou de materiais empregados;

10.5 - Responder pela correção e qualidade dos serviços nos termos da proposta apresentada, observadas as normas éticas e técnicas aplicáveis;

10.6 - Reparar todos os danos e prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços contratados, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do fiscal;

10.7 - Alocar os recursos materiais e humanos necessários à execução do objeto contratual, assumindo integral e exclusiva responsabilidade sobre todos e quaisquer ônus trabalhistas e previdenciários, bem como os atinentes a seguro com acidentes de trabalho de seus empregados, zelando pela fiel observância da legislação incidente;

10.8 - Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, previdenciários, securitários, tributos e contribuições sociais em vigor, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste Contrato, obrigando-se a saudá-las nas épocas próprias, podendo a CONTRATANTE, a qualquer momento, exigir da CONTRATADA a comprovação de sua regularidade;

10.9 - Permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto contratual pelo fiscal;

10.10 - Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE para a adequada execução do contrato, apresentando as informações solicitadas e os documentos comprobatórios do adequado cumprimento das obrigações contratuais, tenham elas natureza principal ou acessória;

10.11 - Promover a substituição, sempre que solicitado justificadamente pela CONTRATANTE, sem prejuízo do andamento dos serviços, de qualquer empregado e/ou mandatário que venha a apresentar dentro das dependências da CONTRATANTE, comportamento em desacordo com a legislação, normas ou regulamento interno da CONTRATANTE;

10.12 - Providenciar para que não haja qualquer parada ou atraso na execução dos serviços e, se por qualquer motivo, ocorrer a indisponibilidade de qualquer serviço ou recurso, se compromete a buscar meios necessários ao seu restabelecimento, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE;

10.13 - Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, relacionados com a execução do Contrato; - Zelar e responsabilizar-se pelo perfeito cumprimento do objeto do contrato, observando rigorosamente os prazos fixados, e arcar com os eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE;

10.14 Fornecer documentação trabalhista, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, declaração de fato superveniente e declaração de que não emprega menor, nos termos dispostos na Lei 14.133/21;

10.15 - As empresas proponentes deverão apresentar comprovação de que possuem o software objeto deste Termo de Referência, e que este está em produção há mais de 12 meses;

10.16 - Comprovar experiência por intermédio da apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, excetuando-se a própria licitante, comprovando que a empresa LICITANTE forneceu objeto compatível em características, quantidades e prazos, com o objeto da presente licitação;

10.17- Os atestados devem conter: a identificação da entidade que emitiu o atestado, a indicação dos serviços e das quantidades executados, a data da emissão do atestado, as informações de contato dos atestadores, ou qualquer outro meio pelo qual o CONTRATANTE possa valer-se para manter contato com os declarantes;

10.18 - Para as licenças disponibilizadas em modelo SaaS, deverá a Licitante comprovar que o seu software atende a todos os requisitos funcionais e não funcionais descritos para o software neste Termo de Referência.

11 - DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

11.1 - Define-se aqui indicadores e metas quantificáveis, para avaliação de serviços, cuja finalidade é manter os níveis de eficiência e eficácia dos serviços necessários para a execução das atividades listadas neste Termo de Referência;

11.2 - Esse conjunto de indicadores e metas formam o Nível Mínimo de Serviço (NMS), cuja medição deverá ser realizada pela CONTRATADA e apresentada no Boletim Mensal de Medição;

11.3 - Os serviços prestados serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA, de modo a alcançar as respectivas metas exigidas;

11.4 - O não atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência acarretará aplicação de glosas sobre o valor da nota fiscal/fatura mensal apresentada, de acordo com o seguinte mecanismo: A cada 1 ponto de inadimplementos identificados pela CONTRATANTE, a CONTRATADA sofrerá glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da nota fiscal/fatura mensal apresentada, até o limite de 20%;

11.5 - O sucessivo descumprimento das metas do NMS por 03 ciclos de faturamentos consecutivos pode ensejar punição administrativa, conforme legislação vigente;

11.6 - Para os itens Licença de Uso do Software Básico e Licença de Uso do Painel de Indicadores, evidenciar os acessos configurados e entregas realizadas, entregas aprovadas, entregas não aprovadas;

11.7 - Para os itens Licença de Uso do Software Básico e Licença de Uso do Painel de Indicadores, evidenciar a configuração inicial e criação de acessos;

11.8 - Os prazos para a disponibilização de release do software ou item de configuração que necessitar de manutenção corretiva serão priorizados e disponibilizados. Desde já, são classificados de acordo com a gravidade do erro, reportado como demonstrado na Tabela 1 e 2. Nos casos de não haver solução possível de ser aplicada nos prazos descritos, um planejamento com cronograma de ações e aplicações da solução deve ser entregue dentro do prazo para conclusão do serviço;

11.9 - Para as soluções ou itens de configuração classificados como Padrão.

TIPO DE MANUTENÇÃO	GRAVIDADE	PRAZO PARA INÍCIO DO SERVIÇO	PRAZO PARA CONCLUSÃO DO SERVIÇO
Manutenção Corretiva (Em Produção)	Crítico	02 horas	04 horas
	Sério	02 horas	06 horas
	Normal	04 horas	08 horas
	Menor ou Superficial	16 horas	Próxima release

Tabela 1 - Priorização de manutenções em incidentes.

11.10 - Para as soluções ou itens de configuração classificados como Alta disponibilidade:

TIPO DE MANUTENÇÃO	GRAVIDADE	PRAZO PARA INÍCIO DO SERVIÇO	PRAZO PARA CONCLUSÃO DO SERVIÇO
Manutenção Corretiva (Em Produção)	Crítico	Imediato	02 horas
	Sério	02 horas	04 horas
	Normal	04 horas	06 horas
	Menor ou Superficial	08 horas	Próxima release

Tabela 2 - Priorização de manutenções em incidentes.

11.11 - O atendimento a incidentes e requisições serão considerados como entregas dos serviços que o descrevem.

11.12 - Os serviços de utilização de licenças serão avaliados quanto a DISPONIBILIDADE da solução. O objetivo deste indicador é garantir a alta disponibilidade da solução, garantindo o serviço pelo maior tempo possível.

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE SOLUÇÃO
DESCRIÇÃO	Verifica o percentual de disponibilidade da solução
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Tempo de disponibilidade da solução no período de apuração / Tempo total do período de apuração
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual)
META EXIGIDA	Maior que 99% no mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório de indisponibilidades registradas no período de apuração
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A contratada deverá gerar um Boletim Mensal de Medição do serviço, contendo o número da Ordem de Serviço, o índice calculado com evidência de infraestrutura anexada.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	Percentuais menores que 60%: 18 pontos Percentuais entre 60% e 89,99%: 8 pontos Percentuais entre 90% e 99,00%: 5 pontos

11.13 - Todos os serviços, quando couber, serão avaliados de acordo com sua capacidade de entrega realizada:

11.13.1 - Manter o nível de desempenho do serviço ideal corresponde a entregar dos produtos requisitados nos prazos acordados;

11.13.2 - As entregas serão consideradas “Aprovadas” ou “Prontas” quando atenderem aos critérios de aceite firmados e aprovadas pelo gestor ou fiscal do contrato e pelas áreas técnicas demandantes;

11.13.3 - O nível de desempenho do serviço ideal será calculado com base na quantidade de entregas aprovadas dividido pela quantidade total de entregas realizadas de um mês. Esse cálculo deve se manter igual ou superior a 95% (noventa e cinco por cento) até o final do mês referente;

11.14 - A pontuação para glosa seguirá conforme a avaliação do indicador PERCENTUAL DE ENTREGAS REALIZADAS:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PERCENTUAL DE ENTREGAS REALIZADAS
DESCRIÇÃO	Indicador de qualidade das entregas (documento técnico ou produto) entregues pela CONTRATADA
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	(Número de entregas aprovadas) / (Número de entregas realizadas)
UNIDADE DE MEDIDA	% (percentual)
META EXIGIDA	Maior que 95% de entregas recusadas no mês
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ordem de Serviço
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A CONTRATADA deverá gerar um Boletim Mensal de Medição do serviço, contendo o número da Ordem de Serviço, a lista das entregas planejadas e realizadas, com a indicação se foi aceito ou não e o responsável pela homologação.
PONTUAÇÃO PARA GLOSAS	Percentuais menores que 20%: 18 pontos Percentuais entre 20% e 49,99%: 13 pontos Percentuais entre 50% e 69,99%: 8 pontos Percentuais entre 70% e 94,99%: 5 pontos

11.15 - Os dois primeiros meses de prestação de serviços (60 dias) formarão o período de adaptação, onde os indicadores serão apurados, porém não serão aplicadas sanções, prevalecendo os demais elementos de faturamento.

11.16 - A partir do terceiro mês de prestação dos serviços, as eventuais glosas serão aplicadas integralmente.

12 - DO PRAZO DE ASSINATURA DO CONTRATO

O representante legal da CONTRATADA deverá assinar o contrato, dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da convocação.

Aracaju, 06 de maio de
2024

Marcela Prudente Cruz
Lima Superintendente