

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DE CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de plataforma digital para Gestão de Clube de Benefícios e de Vantagens para parceiros, funcionários e/ou clientes do Sesc em Minas, provendo e entregando solução na modalidade **SaaS (Software como serviço)**, com suporte, manutenção, garantia de atualização de novas versões e serviços para parametrização, consultoria e treinamento.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Atualmente o mercado têm buscado alternativas para promover uma maior fidelização dos clientes, em busca de melhores resultados para os negócios. Nesse sentido o clube de benefícios surge como uma alternativa para promoção da marca, atração de novos clientes e retenção dos mais antigos, a partir de uma rede de parcerias que oferece descontos e vantagens aos clientes como forma de fidelizá-los.

A partir de uma estratégia traçada de retenção de clientes, a Gestão de Clubes de Benefícios e de Vantagens oportuniza atingir positivamente diversos objetivos do negócio, tais como:

- Aumentar o índice de retenção dos clientes e, conseqüentemente, diminuir sua evasão (ou a taxa de *churn*, por exemplo);
- Fidelizar os clientes mais engajados ou os “curiosos” de plantão, que ainda não reconhecem o potencial do seu serviço;
- Fortalecer a reputação da marca por meio de parcerias com outras empresas consolidadas no mercado;
- Melhorar a comunicação e relacionamento com o cliente, inclusive em outros canais, como redes sociais e a própria página do Sesc em Minas.

O ponto-chave da estratégia da Gestão de Clubes de Benefícios e de Vantagens é garantir a convergência de todas as ações na rentabilidade do negócio e na percepção cada vez mais positiva da marca, por meio de experiências personalizadas, com vantagens alinhadas às expectativas do cliente.

Implantar essa solução nos possibilita ainda, estreitar o relacionamento com as empresas assistidas pelo Sesc, impactando positivamente no fomento de seus negócios. Por meio de campanhas dentro da plataforma podemos atender com preços exclusivos e promocionais nosso público-alvo entregando ainda mais valor.

Assim, com uma solução inteligente e de fácil implantação e utilização, além de engajar o cliente com a marca e aumentar o potencial de compra, é possível gerar uma grande quantidade de dados que podem ser utilizados no próprio programa e, também, para inovar os produtos e serviços.

Considerando que não temos unidade de negócio em todas as cidades em Minas Gerais, a plataforma será fundamental para capilaridade e abrangência de atendimento.

3. OBJETO DETALHADO

3.1. Objetivo Geral:

3.1.1. Contratação de solução para desenvolvimento de plataforma digital para Gestão de Clube de Benefícios e de Vantagens para parceiros, funcionários e/ou clientes do Sesc em Minas, provendo e entregando solução na modalidade **SaaS**, 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, administração e segurança da informação, antivírus e firewall, e quaisquer outros necessários para um funcionamento seguro de alta disponibilidade da Solução a ser fornecida.

3.1.2. 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.

3.1.3. Os serviços contratados deverão incluir também a prestação de serviços de apoio à análise, implantação, parametrização e operação assistida para início de utilização do software, bem como consultoria para desenvolvimento do programa de fidelidade e treinamento dos usuários. A contratada deve garantir as atualizações de versão, suporte técnico, manutenções preventivas e corretivas durante o período de vigência do contrato.

3.2. OBJETO DA LICITAÇÃO

3.2.1. Cessão de uso de solução que disponibilize aos parceiros, funcionários e/ou clientes do Sesc e Minas plataforma (web e mobile) de clube de benefícios, incluindo os seguintes itens:

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

Aplicativo Android e IOS totalmente personalizável, disponibilizado nas lojas oficiais;

Rede de parceiros com no mínimo 300 (trezentos) empresas de referência nacional e local;

Promoção de campanhas com descontos exclusivos para os clientes do Sesc em Minas;

Disponibilização de cupons de descontos e cashback em estabelecimentos físicos e virtuais;

Dashboard com dados para gestão do programa;

Ambiente administrativo para configuração das ações;

Consultoria para desenvolvimento do clube de benefícios;

Atualizações de versão, suporte, manutenções evolutivas, preventivas e corretivas durante o período de vigência do contrato.

4. ESPECIFICAÇÕES DE PROPOSTA

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

Descrição		Unidade de medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor mensal	Valor por 36 meses
A	Implantação	Serviço	1			
B	Pacote para até 85 mil clientes cadastrados. **	Clientes cadastrados	1			
Valor global (Valor anual A + B)						
Observações: O valor referente a linha A, deverá ser cobrado uma única vez e informado no campo valor por 36 meses; ** Na linha B, o Valor unitário a ser informado deverá ser o valor por cada cliente cadastrado no programa; O Valor Mensal deve considerar o total de 85 mil X o Valor Unitário .						

4.2. No preço ofertado deverão estar incluídos os dois ambientes, de homologação e produção.

4.3. A Proposta Técnica deverá contemplar e estar de acordo com os critérios descritos nas tabelas contidas no: **ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS** e **REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS**, e, que serão utilizados como base para realização da análise do grau de aderência de atendimento aos requisitos técnicos e funcionais.

4.4. A empresa proponente deverá incluir em sua proposta de preços, obrigatoriamente, as planilhas técnicas constantes no: **ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS** e **ANEXO III REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS**, devidamente preenchidas com a indicação do grau de aderência da sua solução para cada um dos requisitos.

4.5. No **ANEXO III - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS**, caso o grau de aderência informado seja “Customização” ou “Parametrização”.

4.6. Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem 100% de aderência nativa ao **ANEXO II REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS**.

4.7. Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem 80% de aderência nativa ao **ANEXO III REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS**.

4.8. 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.

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

5.1. A contratação será realizada pelo menor preço global, conforme critério de aderência obrigatória aos requisitos definidos no item anterior.

5.2. O critério de escolha da licitação será de menor preço global, opção mais vantajosa ao Sesc 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. Portanto, a contratação nessa forma, 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.

6. LICENÇAS

6.1. Licenciamento de uso de software especializado para plataforma de Gestão de Clube de Benefícios e de Vantagens do Sesc em Minas com garantia de atualizações de versão, suporte, manutenções evolutivas, preventivas e corretivas.

6.2. . 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 **ANEXO II REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS e ANEXO III 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.

6.3. O software fornecido ao Sesc em Minas Gerais deverá atender plenamente aos requisitos descritos a seguir:

- O Ambiente de Produção deverá abranger licenças que permitam o cadastramento de todos os colaboradores indicados do Sesc em Minas e garantir que não haverá indisponibilidade para uso por falta de licenças para todos os módulos da Solução;
- O Ambiente de Homologação deverá abranger licenças para 20 (vinte) colaboradores em todos os módulos da solução, com todos os perfis, inclusive aqueles que permitam desenvolver e testar integrações com bancos de dados e demais sistemas.

6.4. Os valores referentes aos 02 (dois) ambientes, deverão estar inclusos no valor apresentado na proposta de preços:

6.5. Deverá ser fornecido um conjunto completo de manuais técnicos originais dos softwares componentes da SOLUÇÃO, em português do Brasil. Os manuais poderão ser apresentados de forma eletrônica.

7. CUSTOMIZAÇÃO E CONSULTORIA

7.1. Os requisitos listados no **ANEXO II REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS** devem ser atendidos, preferencialmente, de forma nativa pela solução. Caso haja requisitos que não sejam atendidos nativamente, será permitido a implementação por meio de customização, **limitado a 20%** 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.

7.2. 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 área de área Comercial e Tecnologia e Segurança da Informação.

7.3. A empresa vencedora deverá disponibilizar um pacote de 440 horas de consultoria/desenvolvimento que serão de consumo eventual, dentro da vigência contratual. As horas de consultoria/desenvolvimento serão direcionadas a demandas que poderão surgir no decorrer do contrato. Os custos das horas de consultoria/desenvolvimento deverão estar embutidos no item B, e não irão incorrer em nenhum tipo de cobrança após a sua eventual utilização, total ou parcialmente.

7.4. Caso haja a necessidade de customização/parametrização visando atendimento a 100% dos requisitos funcionais, o mesmo não deverá gerar nenhum tipo de cobrança para o Sesc em

Minas, tampouco será deduzida no pacote de horas de consultoria/desenvolvimento constante no item 7.3.

7.5. As horas de consultoria e desenvolvimento eventual poderão ser demandadas durante o curso da vigência do contrato, quando houver necessidade de alguma melhoria pontual no sistema que não tenha sido prevista no escopo inicial, para garantir a evolução da solução, atendendo às necessidades exclusivas do Sesc em Minas.

7.6. A Contratada deverá dimensionar a quantidade de horas necessárias para atendimento de cada demanda e submeter à aprovação da Contratante. A execução ou não da demanda será uma deliberação do Sesc em Minas.

7.7. Os valores pagos serão os informados pela Contratada na Planilha de Proposta de Preços, linha “B”.

8. IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO E OPERAÇÃO ASSISTIDA

8.1. Neste tópico são elencadas as definições mínimas necessárias para que a Contratada realize a implantação da Solução e a Operação Assistida.

8.2. 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 indicar como finalizados este grupo de requisitos, podendo de acordo com outras necessidades observadas, acatar ou rejeitar alterações, inclusões e ou exclusão de requisitos.

8.3. Em 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato, a Contratada deverá reunir-se com representantes do Sesc em Minas Gerais para o planejamento da personalização e implantação da solução e planejamento das customizações.

8.3.1. Nesta reunião, deverá ser apresentado pela Contratada o cronograma detalhado para apreciação e aprovação da Entidade, com a apresentação do plano de trabalho no 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:

8.3.2. O processo de desenvolvimento das customizações citadas na proposta técnica da Contratada para o sistema, devem ser concluídas no prazo de até 90 (noventa) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.

8.4. O fornecimento das licenças de uso, documentação, implantação e configuração do software dos servidores deverão estar concluídos no prazo de até 90 (noventa) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. O cronograma demonstrado no **item 16**, 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.

9. GARANTIA DE ATUALIZAÇÕES / SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

9.1. O Fornecedor deve garantir o seguinte:

- a) Atualização de versões, correções, alertas de segurança e atualizações críticas;
- b) Atualizações fiscais, legais e reguladoras;
- c) Certificados dos novos produtos.

9.2. 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 e/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.

9.3. Suporte técnico

a) 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 da solução. Estas demandas deverão ser feitas pela área Comercial e da Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação do Sesc em Minas.

b) 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;

c) Os chamados relacionados às demandas de Operação Assistida, Suporte e Manutenção a serem atendidos pela empresa contratada serão demandados pela área Comercial e da Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação do Sesc em Minas.

9.4. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

9.4.1. 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.

9.4.2. 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.
- iiSeveridade:** Interrupção dos processos críticos, afetando usuários individuais e nenhuma solução aceitável está disponível.

d) Urgente:

- i Urgência:** O usuário precisa de uma solução imediata.
- iiSeveridade:** Interrupção dos processos críticos, afetando diversos usuários e nenhuma solução está disponível.

9.4.3. 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

9.4.4. A resolução destes chamados, por parte da empresa Contratada, deverá ocorrer em conformidade com os prazos dos níveis de serviço, definidos no **item 9.4.3.**, 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.

9.4.5. 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.

9.4.6. 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.

9.5. 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	Relatório consolidado de atendimentos.
Acompanhamento	Envio do Relatório consolidado de atendimentos para o Sesc em Minas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$X = \frac{\text{total de solicitações resolvidas no prazo}}{\text{total de solicitações recebidas}}$
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

9.5.1. Relatório Consolidado de atendimentos

9.5.1.1. O relatório consolidado de atendimentos deverá ser encaminhado para a Contratante 1 (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.

9.5.1.2. Serão consideradas para o tempo do atendimento todas aquelas interações onde o responsável for a Contratada.

9.5.1.3. 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.

9.5.1.4. A Contratada deve registrar todas as interações de um chamado para que fiquem evidenciados os tempos das interações.

9.5.1.5. 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.

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

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

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

9.5.1.5.4. Índice de solicitações resolvidas no prazo solicitado (**item 9.5**).

9.5.1.5.5. 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”.

9.5.1.5.6. A Contratada deve enviar este relatório para aprovação no primeiro dia útil de cada mês.

9.5.1.5.7. 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.

9.5.1.5.8. O layout e as informações do relatório citado no **item 9.5.1.**, serão definidos pelo Sesc em Minas junto a Contratada após a assinatura do contrato.

10. TREINAMENTO

10.1. A empresa Contratada deve fornecer 5 (cinco) treinamentos (presencial ou virtual) aos usuários da solução, conforme necessidade apresentada pelo Sesc em Minas.

10.2. No caso de treinamento presencial o Sesc em Minas, na Sede - localizada a Rua Tupinambás, nº 956 – Centro – Belo Horizonte MG, onde disponibilizará a infraestrutura necessária para realização (sala e equipamentos de áudio visual).

10.3. 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.

10.4. 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.

10.5. O treinamento a ser realizado pela Contratada deverá abranger o seguinte público-alvo:

- Equipe de Colaboradores da Gerência de Marketing e Gerência Comercial;
- Equipe de Tecnologia da Informação;

10.6. A Contratada deverá ofertar o seguinte número de turmas para o treinamento presencial:

Público-alvo	Quantidade
Equipe de Tecnologia da Informação e Equipe de Colaboradores da área de Marketing e Comercial	5 (cinco) turma de até 20 (vinte) pessoas

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

10.8. 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.

10.9. O treinamento só será considerado como concluído, ou seja, **cobrando 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.

10.10. Um módulo de treinamento só será aceito caso seja considerado satisfatório por no mínimo 80% (oitenta por cento) dos participantes.

10.11. Um módulo de treinamento rejeitado deverá ser repetido tanto quanto necessário para que se corrijam os problemas identificados até que seja considerado aceito, não cabendo à Contratada o recebimento de nenhum tipo de indenização ou ressarcimento pela repetição deste.

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

11. SUBCONTRATAÇÃO

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

12. REAJUSTE

12.1. Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA)

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.

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.

13.4. A solução deverá ser plenamente aderente a lei LGPD.

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 ESPECIFICAS 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.

16. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. Reunião de Planejamento: Em até 10 (dez) dias corridos após a convocação, a Contratada deverá reunir-se com representantes do Sesc em Minas para o planejamento da implantação da solução e planejamento das customizações.

16.2. 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:

16.3. Customizações: O processo de customização do sistema, para atendimento aos requisitos funcionais obrigatórios apresentado na proposta comercial (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 90 (noventa) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.

16.4. Implantação: Conclusão da Implantação em até 90 (noventa) 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 sobre a operação das unidades, fornecidos pela área Comercial.

16.5. Operação Assistida: 60 (sessenta) dias úteis 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** específico e deverá obedecer às seguintes condições:

16.5.1.1. 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.

16.5.1.2. 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 da solução nos servidores e disponibilização dos ambientes de homologação e produção deverão estar concluídos no prazo de até 90 (noventa) 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 da solução, 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			
Etapas	Descrição	Prazo	Faturamento
1	Assinatura do contrato	Conforme Edital.	-
2	Emissão do PAF		-
3	Reunião de Planejamento/ Abertura e Definição de Cronograma	Em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento do PAF;	-
4	Customização	Em até 90 (noventa) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.	-

5	Termo de aceite da Customização	Em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da customização	-
6	Treinamento da equipe de projeto	Conforme cronograma definido na reunião de planejamento	-
7	Termo de aceite do treinamento da equipe do projeto	Em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão do treinamento	-
8	Implantação	Em até 90 (noventa) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.	-
9	Termo de aceite da Implantação	Em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da implantação.	Item A da proposta de preços
10	Operação Assistida	Inicia-se no dia subsequente após a emissão do termo de aceite da implantação. Duração de 60 (sessenta) dias corridos	-
11	Início do Serviço	Mensal	Item B da proposta de preços

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 DE 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 15 (quinze) 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**.

17.4. O sistema analisado será submetido a testes de comprovação do atendimento para verificar a aderência aos requisitos e funcionalidades definidos no Anexo 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 no

anexo 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 em até 5 (cinco) dias úteis 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 área 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, nº 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 colaborador 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 colaborador 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. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

20.1. O pagamento da Implantação / Customização e Parametrização (**itens A do Anexo de modelo de proposta de preço**), será realizado em parcela única 30 dias após a emissão e aceite da nota fiscal, que ocorrerá logo após a conclusão desta etapa e emissão do termo de aceite pelo Sesc em Minas, no prazo descrito na Minuta Contratual.

20.2. A prestação de serviço do **item B** iniciará logo que a solução estiver disponível para os clientes do Sesc em Minas. A mensalidade sempre compreenderá os serviços prestados dentro do mês, correspondendo o primeiro dia até o último dia de cada mês. Se a prestação de serviço iniciar após o primeiro dia, o pagamento será proporcional aos dias de serviços prestados no mês. O pagamento será realizado mensalmente, no prazo descrito na Minuta Contratual após a emissão e aceite da nota fiscal, que ocorrerá logo após o término do mês e do aceite pelo Sesc em Minas do Relatório Consolidado de Atendimento.

20.3. A nota fiscal somente será liquidada após o recebimento definitivo.

20.4. A Contratada deve observar e atender as condições de emissão de nota fiscal para pagamento dos serviços realizados conforme procedimento e exigências do Sesc em Minas no tocante à data de emissão, prazo para pagamento e demais informações pertinentes:

20.4.1. O pagamento dos serviços será realizado até 30 dias após o recebimento da Nota Fiscal.

20.4.2. A nota fiscal deverá ser emitida até o dia 20 do mês subsequente da prestação do serviço.

20.4.3. Não serão aceitas notas fiscais emitidas após o dia 20 do mês subsequente da prestação de serviço. Caso não seja entregue até o dia 20, só poderá ser emitida após o dia 1º.

20.4.4. O pagamento a fornecedores será realizado nos dias 05 e 25 de cada mês, conforme critérios indicados a seguir:

20.4.4.1. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 01 e 05 do mês corrente, serão pagas no dia 25 do mês subsequente.

20.4.4.2. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 06 e 15 do mês corrente, serão pagas no dia 05 do mês subsequente.

20.4.4.3. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 16 e 20 do mês corrente, serão pagas no dia 15 do mês subsequente.

20.5. Os dados bancários deverão obrigatoriamente constar na Nota Fiscal/Fatura e deverão ser da mesma titularidade da Contratada.

20.6. Deverá ser encaminhado juntamente com a nota fiscal:

20.6.1. Arquivo xml correspondente a nota fiscal.

20.6.2. Certidões Negativas de Débitos (CND) na validade, em esfera municipal, estadual e federal.

20.6.3. Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) na validade.

20.7. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação contratual, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.

21. PENALIDADES

21.1. As condições de aplicação das penalidades serão previstas na minuta contratual, devendo garantir a possibilidade multa moratória e compensatória e suspensão do direito de licitar.

22. DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

22.1. Comprovação de aptidão para fornecimento compatível com o objeto da licitação, por meio de apresentação de no mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

23. VIGÊNCIA CONTRATUAL

23.1. Prazo de vigência da minuta contratual: 36 meses, contados da assinatura, com possibilidade de prorrogação, nos termos da Resolução do Sesc nº 1.252/12.

24. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

24.1. Gerência Comercial.

25. GESTOR DO CONTRATO

25.1. Gerência Comercial.