

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de software como serviço (SaaS) para operação e gestão de pesquisas junto aos clientes do Sesc em Minas, utilizando as metodologias nps, ces, csat, likert e reviews.

2. JUSTIFICATIVA

Em um mundo cada vez mais competitivo, em que a mudança é constante, conhecer as preferências e percepção dos clientes acerca dos produtos e serviços é imprescindível para o sucesso de qualquer organização.

Para melhorar a satisfação do cliente e a sua experiência de uso em relação aos serviços disponibilizados pelo Sesc em Minas, se faz necessário o conhecimento, a mensuração e monitoramento de sua satisfação. As informações obtidas com o uso de uma ferramenta de gestão que utilize as metodologias *NPS*, *CES*, *CSAT*, *Likert* e *Reviews*, permitirão a avaliação da satisfação dos usuários dos serviços e o desenvolvimento de ações mais assertivas reforçando o posicionamento da marca e aumentando a lealdade dos clientes.

Entende-se que a implantação da ferramenta de monitoramento da satisfação por meio das metodologias supracitadas permitirá ao Sesc em Minas:

- Avaliar o atual nível de satisfação dos clientes com relação aos serviços que compõem o portfólio.
- Monitorar a satisfação dos clientes, qualificando e identificando-os como: detratores, neutros/passivos e promotores da marca.
- Ter a possibilidade de entender os pontos fortes e desenvolver os diversos serviços avaliados.
- Desenvolver ações mais assertivas com base nas informações coletadas.
- Visualizar e gerenciar em tempo real a satisfação dos clientes e avaliar se as novas ações desenvolvidas contribuíram efetivamente para a elevação deste índice.
- Identificar o cliente promotor e as ações que permitem o seu encantamento.
- Identificar motivos que impactam os clientes detratores e buscar soluções mais assertivas por meio de grupos de soluções e planos de ação.
- Identificar oportunidades de transformar clientes detratores em promotores.
- Desenvolver estratégias mais eficazes para cada área de atuação.
- Desenvolver o cruzamento de informações contidas no banco de dados do Sesc em Minas, enriquecendo a segmentação da base e o direcionamento de ações que ampliem e solidifiquem o relacionamento com os clientes.
- Aumentar a satisfação dos clientes por meio de insumos que permitam um atendimento personalizado.

Assim, o Sesc em Minas visando aperfeiçoar o método de coleta de dados quanto à opinião dos seus clientes e a gestão das informações para tomada de decisões e melhoria contínua, requer a contratação de solução tecnológica para realização de pesquisa de satisfação por e-mail, WhatsApp, website e aplicativos

3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. METODOLOGIA

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional Minas Gerais | www.sescmg.com.br

Rua Tupinambás, 956 – Centro – Belo Horizonte/MG CEP 30120-076 - TEL +55 31 3270 8100

3.1.1. Para a pesquisa da experiência do cliente, a Contratada deverá utilizar a metodologia *NPS*, que define uma pergunta objetiva para mensurar a satisfação do cliente, seguida de pergunta aberta, opcional, para que o cliente possa descrever as razões de sua classificação.

3.1.2. Na metodologia *NPS*, o cliente é convidado a indicar sua opinião, em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez). A partir dos dados obtidos, o índice é calculado pela fórmula:

- *Net Promoter Score* = % CLIENTES PROMOTORES – % CLIENTES DETRATORES = %NPS.

Com base nas notas indicadas, os clientes serão classificados em:

- ✓ **Notas de 0 a 06** – Clientes Detratores – São aqueles clientes que apresentam tendência a criticar a marca em público e não voltar a fazer negócio com a empresa, exceto em situações extremas.
- ✓ **Notas 07 e 08** – Clientes Neutros – São aqueles clientes que apresentam tendência a comprar somente os produtos e serviços realmente necessários. Não são leais e não são entusiastas da marca.
- ✓ **Notas 09 e 10** – Clientes Promotores – São aqueles clientes que apresentam tendência a ser leais à empresa e promover a marca.

3.1.3. De acordo com as notas do Net Promoter Score é possível classificar a empresa em 4 Zonas de Classificação, que em termos gerais exemplificam o quão bem a empresa está em relação a satisfação de clientes. As zonas são:

- ✓ **Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100**
- ✓ **Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75**
- ✓ **Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50**
- ✓ **Zona Crítica – NPS entre - 100 e 0**

3.1.4. As demais metodologias disponibilizadas na ferramenta, CES (Customer Effort Score, tendo como referência The Customer Effort Audit), CSAT (Customer Satisfaction Score, tendo como referência o American Customer Satisfaction Index), Likert (Escala Likert, tendo como referência Rensis Liket) e Reviews (tendo como referência a metodologia 5 Star Rating), também serão usadas pela Contratada para coletar informações junto aos clientes e, assim, permitir ao contratante desenvolver ações mais assertivas com base em dados fundamentados.

3.2. ESPECIFICAÇÃO DA PROPOSTA

A proposta de preço deverá ser apresentada em Reais (R\$) conforme planilha abaixo:

| Descrição | | Unidade de medida | Quantidade | Valor unitário | Valor total mensal* | Valor por 12 meses |
|--|-----------------------------|-------------------|------------|----------------|---------------------|--------------------|
| A) | Pesquisas (15 mil disparos) | Disparos | 12 meses | | | |
| B) | Pesquisas excedentes | Serviço | 180.000 | | | |
| C) | Treinamento da solução | Serviço | 1 | | | |
| VALOR TOTAL | | | | | | |
| Observações: * O Sesc em Minas assegura a contratação mínima mensal de 15.000 (mil) pesquisas. Quando o número de opiniões ultrapassar o mínimo contratado (15.000), o Sesc em Minas poderá contratar as opiniões excedentes até o limite de 180.000 pesquisas. O cálculo nesse caso deverá ser feito multiplicando-se o número total de pesquisas realizadas, excedentes ao pacote mínimo, pelo valor unitário constante no item "B" da planilha | | | | | | |

3.2.1. A empresa deverá oferecer implantação, operação assistida e melhorias, sem custo ao Sesc em Minas.

3.2.2. No preço ofertado deverão estar incluídos os dois ambientes de homologação e produção;

3.2.3. A Proposta Técnica deverá contemplar e estar de acordo com os critérios descritos para os requisitos funcionais e técnicos solicitados, e, que serão utilizados como base para realização da análise do grau de aderência de atendimento aos requisitos técnicos e funcionais;

3.2.4. A empresa proponente deverá incluir em sua proposta de preços, obrigatoriamente, os requisitos funcionais da solução e o ANEXO – REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS, com a indicação do grau de aderência da sua solução para cada um dos requisitos;

3.2.5. Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem 100% de aderência nativa aos requisitos do ANEXO – REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS;

3.2.6. 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.

3.3. DO SISTEMA DE OPERAÇÃO E GESTÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

3.3.1. O sistema de operação e gestão da satisfação do cliente deve ser próprio da contratada, desenvolvido em plataforma Web sem a necessidade de instalação de hardware ou software nas dependências do Sesc em Minas,

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional Minas Gerais | www.sescmg.com.br

Rua Tupinambás, 956 – Centro – Belo Horizonte/MG CEP 30120-076 - TEL +55 31 3270 8100

a fim de que seja possível acompanhar as informações de maneira remota em todas as Unidades da contratante. O sistema deve:

3.3.1.1. Coletar dados online.

3.3.1.2. Permitir a aplicação de pesquisa de satisfação e coleta de dados utilizando as metodologias citadas no item 3.1.4

3.3.1.3. Apresentar funcionalidade para registro de diferentes perfis de usuários internos baseados nas permissões (consulta, registro, administrador, etc) e possibilidade de vinculação por campanha.

3.3.1.4. Armazenar as respostas (opiniões) individuais dos clientes e apresentar campo para consulta dos seus respectivos dados, avaliações realizadas e observações internas registradas pela equipe do Sesc em Minas em tempo real e historicamente.

3.3.1.5. Permitir a configuração de período de validade das campanhas enviadas por e-mail e caso o cliente consultado não responda dentro do prazo estipulado previamente pelo Sesc em Minas, o link da pesquisa deverá expirar não permitindo ao cliente respondê-la, informando a ele que a pesquisa expirou.

3.3.1.6. Permitir a configuração, e alteração sempre que necessário, de questionário com perguntas objetivas e campo aberto para resposta à pergunta qualitativa.

3.3.1.7. Oferecer funcionalidade para parametrização de regras de envio de lembretes e reenvio da pesquisa por outro canal quando os clientes não responderem ao primeiro disparo.

3.3.1.8. Permitir a criação de múltiplas campanhas concomitantes, bem como o agrupamento de campanhas para mensuração dos resultados por áreas, pontos de contato e global.

3.3.1.9. Apresentar a pesquisa diretamente no corpo do e-mail, quando for este o caso.

3.3.1.10. Apresentar pesquisa com layout customizável que permita utilizar a identidade visual do Sesc em Minas.

3.3.1.11. Apresentar funcionalidade para que o cliente solicite a exclusão de seu cadastro garantindo que nenhuma pesquisa seja direcionada a ele a partir da sua solicitação.

3.3.1.12. Apresentar funcionalidade para configuração e apresentação de mensagem pré-definida pelo Sesc em Minas de agradecimento ao cliente, imediatamente após concluir a pesquisa.

3.3.1.13. Possibilitar o input de dados dos clientes a serem contatados, de maneira manual por meio da inserção de arquivos (.xls, .e/ou .csv.) e automatizada por meio de integração conforme descrito no item 4.6 deste Termo de Referência.

3.3.1.14. Oferecer funcionalidade de configuração para que a pesquisa não seja disparada para destinatário que já tenha sido inserido em qualquer outra campanha em um determinado período parametrizável.

3.3.1.15. Realizar a validação e verificação automática dos fluxos de encaminhamento de alertas por e-mail para a equipe do Sesc em Minas, conforme parâmetros pré-definidos pela contratante.

3.3.1.16. Pré-classificar as opiniões conforme regras aplicadas, para serem visualizadas e processadas por usuário(s) pré-classificado(s) conforme regras definidas pelo administrador/contratante.

3.3.1.17. Permitir o cadastramento de lista de e-mails de funcionários do Sesc em Minas para envio automático dos resultados das pesquisas, periodicamente.

3.4. MONITORAMENTO DE RESULTADOS

3.4.1. A contratada deverá disponibilizar dashboard e relatórios para acompanhamento de resultados em tempo real e dados históricos com filtros por: período, campanha, canal de coleta, unidade e regional do Sesc em Minas e visões no mínimo de:

- a. Índice NPS (subtração entre a percentagem de clientes promotores da percentagem de clientes detratores);
- b. Percentual e o número de clientes classificados como detratores, neutros e promotores;
- c. Número de disparos realizados e número de respostas por canal;
- d. Taxa (%) de resposta considerando o universo de clientes a quem a pesquisa foi encaminhada;
- e. Gráfico digital com o grau de frequência das palavras registradas para as perguntas qualitativas (nuvem de palavras) separado para cada classificação de clientes, sendo detratores, neutros e promotores;
- f. Relatório com lista dos contatos inválidos com nome do cliente, CPF, data da tentativa de envio da pesquisa, campanha e dado inválido;
- g. Relatório com lista de clientes detratores, neutros e promotores com nome, idade, categoria no Sesc em Minas, CPF, celular, e-mail, cidade, unidade do Sesc em Minas, Regional do Sesc, atividade contratada/avaliada, resposta (nota) e comentários ao longo do tempo;
- h. Relatório com lista de contatos incluídos automaticamente em lista de não envio seja por solicitação do cliente ou por estratégia do Sesc em Minas para evitar a fadiga do cliente com nome do cliente, CPF, número de celular, e-mail e atividade contratada.
- i. Relatório histórico com as respostas dadas pelos clientes pesquisados nas diferentes campanhas realizadas pelo Sesc em Minas em um intervalo de tempo.
- j. Relatório de SLA, constando qual o período de tempo entre a resposta do detratador e a finalização do status como “respondido”.

3.4.2. Os relatórios deverão estar disponíveis para visualização, bem como para extração, conforme permissão de acesso do usuário, sendo permitida a exportação e salvamento das informações, no mínimo, nos formatos .xlsx, .pdf e .csv.

3.4.3. Em caso de necessidade de desenvolvimento por parte da CONTRATADA, não haverá cobranças adicionais, além do descrito na proposta.

3.4.4. Quantidade estimada de pelo menos 300 usuários com diferentes perfis de acesso.

3.5. TRATATIVA DAS MANIFESTAÇÕES

3.5.1. A fim de que o Sesc em Minas possa tratar e responder as manifestações dos clientes quando julgar pertinente, a ferramenta disponibilizada deverá apresentar funcionalidade para parametrização das regras de encaminhamento interno e definição de prazos e prioridade quando uma pesquisa for respondida, conforme a nota dada e a(s) categoria(s)/assunto(s) por ventura mencionados pelo manifestante, categorizando-a e realizando o disparo de alerta por e-mail em tempo real, de maneira automatizada. O sistema deve também:

3.5.1.1. Disponibilizar funcionalidade para acompanhamento e monitoramento em tempo real das opiniões direcionadas para tratativas, conforme descrito no item anterior.

3.5.1.2. Apresentar campo para registro de observações/informações pelos agentes responsáveis pela tratativa interna que devem ser registrados e recuperados, quando necessário, para consulta.

3.5.1.3. Oferecer funcionalidade para encaminhamento de respostas aos manifestantes pelos usuários do Sesc em Minas, via sistema.

3.5.1.4. Registrar e armazenar todas as conversas realizadas com os clientes via sistema.

3.5.1.5. Oferecer funcionalidade para disponibilização de templates e assinaturas para interação com os clientes.

4. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

4.1. PLANEJAMENTO

4.1.1. Até 05 (cinco) dias úteis, após recebimento a autorização de fornecimento, a empresa contratada deve se reunir com o Sesc em Minas, para definir o planejamento do processo de implantação;

4.1.2. Todas as atividades necessárias para a conclusão da implantação devem ser incluídas neste cronograma com os devidos prazos e recursos;

4.1.3. Durante o processo de implantação, a empresa contratada deve realizar semanalmente uma reunião para alinhamento do projeto tendo como resultado desta reunião um relatório com o status atual do projeto e a ata contendo os detalhes desta reunião.

4.2. IMPLANTAÇÃO

4.2.1. A implantação deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos contados após assinatura do contrato.

4.2.2. A disponibilidade dos recursos deve se dar de forma integral, sendo que qualquer alteração desta disponibilidade deve ser comunicada ao Sesc em Minas com antecedência de dois dias úteis.

4.3. RECEBIMENTO

4.3.1 O Sesc em Minas manifestar-se-á formalmente quanto à instalação e ativação completa da solução no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados da data da sua completa operacionalização.

4.3.2 Se a solução estiver em perfeito funcionamento, adequada às exigências deste Termo de Referência, o Sesc em Minas emitirá o Termo de Recebimento dentro do prazo mencionado no item anterior.

4.3.3 A recusa no recebimento da solução será comunicada à CONTRATADA, com as devidas justificativas.

4.3.4 Na hipótese da recusa da solução, o Sesc em Minas decidirá pela contagem ou não de novo período de avaliação, dependendo do grau de severidade do problema ocorrido e da correção aplicada.

4.4. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

4.4.1. A CONTRATADA deverá corrigir qualquer vício ou defeito, independentemente do tipo de serviço, quer seja de desenvolvimento ou manutenção de sistemas, a qualquer tempo, em cada funcionalidade que não estiver de acordo com os requisitos estabelecidos pelo Sesc em Minas.

4.4.2. A empresa contratada deverá fornecer o Suporte Técnico, Manutenção Preventiva e Corretiva, incluindo suporte e evoluções proprietárias da ferramenta em horário comercial de 8h às 18h.

4.4.3. O início da prestação do serviço de Suporte Técnico se dará a partir do recebimento da autorização formal de contratante.

4.4.4. Entre os itens de Suporte Técnico relacionamos:

- a)** Esclarecimento de dúvidas, orientação, assessoria, configuração dos aplicativos, manutenção corretiva;
- b)** Solução de incidentes.

4.4.5. Os chamados relacionados às demandas de Suporte e Manutenção a serem atendidos pela empresa CONTRATADA serão demandados pelo Sesc em Minas e o seu atendimento deve ser executado apenas após a abertura e geração do número do chamado que poderá ser registrado através de e-mail, telefone e/ou ferramenta própria da empresa CONTRATADA para registro de falhas; cada registro deverá gerar número de atendimento e conter no mínimo registro automático de data e hora de sua abertura, descrição, e prioridade de atendimento, conforme a seguinte escala:

- a) Baixa:** Incidentes que causem pouco impacto na execução das tarefas como: erros de ortografia, navegação de telas ou outros problemas de visualização / layout.
- b) Média:** Incidente em funções não essenciais ou de menor importância, mas que impeça ou restrinja a utilização de alguma funcionalidade.
- c) Alta:** Incidente ou restrições severas em funcionalidades importantes, sendo necessária uma intervenção manual ou procedimento paliativo.
- d) Urgente:** Incidente em funcionalidades essenciais do sistema causando grande impacto nas operações dos usuários, não havendo paliativo disponível.

4.4.6. A resolução destes chamados, por parte da empresa CONTRATADA, deverá ocorrer em conformidade com os prazos de nível de serviço, 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. Após registro, o Sesc em Minas controlará os níveis mínimos de serviços estipulados, conforme tabela abaixo:

| Prioridade do chamado | Prazo para conclusão do atendimento em horas úteis. |
|-----------------------|---|
| Baixa | 72 horas |
| Média | 24 horas |
| Alta | 8 horas |
| Urgente | 4 horas |

Tabela 1- Níveis de serviços estipulados em horas corridas a partir da abertura do chamado

4.4.7. 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.

4.4.8. A CONTRATADA deverá possuir ferramentas que possibilitem monitoramento e correção do desempenho do sistema, em termos de utilização e tempos de resposta para os usuários sem ônus adicionais.

4.5. MELHORIAS E ALTERAÇÕES

4.5.1. O Sesc em Minas poderá solicitar à contratada a qualquer tempo, sem implicar em cobrança adicional para o atendimento, as seguintes melhorias e alterações:

4.5.1.1. Disponibilização de dados cadastrais e de atendimento por intermédio de consultas, tabelas e ferramentas de extração e importação de dados;

4.5.1.2. Criação de novos campos em telas do sistema de forma parametrizada para inclusão de novas informações.

4.6. ACESSO A DADOS E INTEGRAÇÕES

4.6.1. A CONTRATADA deverá sempre que solicitada, sem implicar em cobrança adicional para o atendimento, disponibilizar qualquer tipo de informação armazenada em seu sistema que tenha sido inserida pelo Sesc em Minas e pelos seus clientes;

4.6.2. A integração do Sistema de Pesquisa com sistemas legados do Sesc deverá ser possível por meio de Web Services e/ou API.

4.7. GARANTIA DE ATUALIZAÇÕES

4.7.1. O Fornecedor deve garantir atualização de versões, correções, alertas de segurança e atualizações críticas; atualizações fiscais, legais e reguladoras (quando aplicável);

4.7.2. Certificados dos novos produtos/versões de terceiros devidamente suportados.

4.8. DO SERVIÇO DE BACK-UP

4.8.1. Todos os dados oriundos dos serviços prestados, incluindo mensagens de correio eletrônico, estatísticas sobre os atendimentos, informações em bancos de dados, serão de propriedade do Sesc em Minas, sob guarda e responsabilidade da empresa CONTRATADA.

4.8.2. A empresa CONTRATADA deverá elaborar, manter, documentar e executar procedimentos

4.8.3. de backup que garantam a recuperação tempestiva de dados em caso de falhas ou incidentes.

4.9. DOS TREINAMENTOS

4.9.1. Prover treinamento remoto.

4.9.2. Os treinamentos serão direcionados aos usuários, sendo as turmas divididas de acordo com o perfil de acesso, considerando as funcionalidades nativas e melhorias da solução quando aplicável. Caso a contratada realize mudanças no software, serão obrigatórios e gratuitos os treinamentos para toda a equipe.

4.9.3. Os treinamentos remotos deverão ter no mínimo os seguintes itens:

- a) Visão geral do software;
- b) Operação e administração da aplicação;

4.9.4. Todos os treinamentos deverão ser realizados mediante agendamento prévio antes da implantação do sistema e de acordo com a disponibilidade do Sesc em Minas.

4.9.5. A carga horária do treinamento deverá ser definida pela CONTRATADA, de forma que a mesma assegure que serão transmitidas todas as informações necessárias para utilização do sistema e dos equipamentos de forma a garantir a correta, segura e adequada utilização.

4.9.6. A Contratada deverá disponibilizar profissional devidamente apto para a função de treinador, com pleno domínio do funcionamento do sistema e equipamentos, e se houver necessidade ou solicitação do Sesc em Minas, providenciar a substituição do profissional designado;

4.9.7. O custo da operação será por conta da contratada e deverá haver disponibilização de manual em língua portuguesa (Brasil). Todo o material deverá ser entregue em meio eletrônico com permissão para reprodução, de forma ilimitada.

4.9.8. Além do treinamento realizado no momento da instalação da ferramenta, a contratada deverá realizar treinamentos periódicos presencial ou remoto, quando houver atualizações na solução contratada, sem qualquer ônus adicional para o Sesc em Minas.

4.10. CONFIDENCIALIDADE E LGPD

4.10.1. Sob pena de responsabilização civil e criminal, a contratada se compromete a guardar absoluto sigilo acerca dos dados, segredos, projetos, desenhos, tecnologias, conhecimento adquirido e demais informações a que tiver acesso em razão deste instrumento, mesmo após a sua rescisão, abstendo-se de repassar ou permitir que sejam repassadas a terceiros tais informações, ou delas fazer uso para qualquer finalidade que não aquele objeto de sua relação comercial com o Sesc em Minas.

4.10.2. A contratada deve atender todas as normas da Lei Geral de Proteção de Dados 13.709/2018, obrigatoriamente a partir da data de sua publicação.

4.11. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.11.1. A Contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 90 (noventa) dias antes do término de seu contrato, um plano para transferência dos dados, conhecimentos e tecnologias necessários para que o Sesc em Minas tenha condições de consultar os atendimentos ocorridos durante a vigência do contrato, para funcionários do próprio Sesc em Minas.

4.11.2. Este plano deverá conter, pelo menos, a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que, não sendo artefatos previstos, sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado.

4.11.3. O fato da contratada ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo Sesc em Minas, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados ao Sesc em Minas por esta falha.

4.11.4. A transferência de conhecimento ocorrerá em Belo Horizonte, na sede do Sesc em Minas, com tempo máximo de 30 (trinta) dias corridos de duração.

5. PRAZO DE VIGÊNCIA

5.1. A vigência contratual será de 12 meses, com possibilidade de renovação nos termos da resolução do Sesc nº 1252/12.

6. PAGAMENTO

6.1. Prazo de pagamento: 30 dias após o recebimento da nota fiscal.

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

6.3. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 16 e 25 do mês corrente, serão pagas no dia 15 do mês subsequente.

6.4. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 26 e 05 do mês corrente, serão pagas no próximo dia 25.

6.5. A nota fiscal somente será liquidada após a conferência e aceite.

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

6.7. O pagamento deverá ocorrer exclusivamente por meio de crédito bancário. Não serão aceitos boletos ou outra forma de pagamento.

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

7. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

7.1. Os serviços de implantação e integração serão recebidos há 10 dias após a entrega. OS demais serviços serão recebidos mensalmente.

7.2. O recebimento definitivo acontecerá após a verificação da conformidade dos serviços com as especificações constantes neste termo e na proposta, e sua consequente aceitação.

7.2.1. Caso seja verificada alguma inconformidade nos serviços entregues, a Contratada será acionada para reparar no prazo indicado pelo Sesc em Minas. Todo o ônus da reparação é de responsabilidade da Contratada.

8. REAJUSTE

8.1.1. O contrato poderá ser reajustado conforme as regras previstas na minuta contratual pelo índice: Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI).

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.1.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade de software como serviço (SaaS) para operação e gestão da satisfação dos clientes utilizando a metodologia NPS, por meio de apresentação de no mínimo 01 (um) atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado

10. SUBCONTRATAÇÃO

10.1. Não será permitida a subcontratação da parte mais relevante da contratação.

11. PENALIDADES

11.1. As condições de aplicação das penalidades serão previstas na minuta do contrato.

12. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

12.1. Menor preço global¹

13. FISCALIZAÇÃO

13.1. Sem prejuízo ou dispensa das obrigações do licitante vencedor, o Sesc Minas exercerá ampla supervisão, controle e fiscalização sobre a execução do contrato, através de equipe própria de prepostos seus, devidamente credenciados, ou empresa contratada.

13.2. A execução do objeto da presente licitação, será acompanhada pelo fiscal designado pelo Sesc em Minas Gerais.

14. GESTOR DO CONTRATO

14.1. Gerência Comercial

¹ A contratação por item se torna inviável, tendo em vista que o parcelamento inviabiliza a entrega do produto final.

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 mencionado no detalhamento do objeto do contrato, 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, 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; | |
| 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; | |

| Número do Requisito | Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura | Atende: Sim ou Não |
|---------------------|---|--------------------|
| RT011 | Todos os módulos que compuserem a Solução, 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 (7 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 Gerenciamento de Pauta 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; | |
| RT017 | Permitir atualizar os dados na base de dados em tempo real, sempre que houver uma alteração/inclusão/exclusão na camada de apresentação; | |
| RT018 | Deve possuir mecanismos de segurança, criptográfico, no tráfego da senha de acesso ao banco de dados pela rede; | |
| RT019 | A navegação deve ser baseada no protocolo de comunicação em Security Socket Layer (SSL); | |
| RT020 | As senhas devem ser gravadas em banco de dados de forma criptografada; | |
| RT021 | Deve permitir um tempo máximo de uma sessão de logon, e este, renovável a cada ação no sistema; | |
| RT022 | Deve possuir mecanismo de carga de dados a partir de arquivos em pelo menos um dos formatos: CSV, XML, XLS ou XLSX (MS-Excel); | |
| RT023 | 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); | |
| RT024 | Possuir interface de fácil utilização contendo recursos visuais avançados, intuitivos, com Linguagem acessível; | |

| Número do Requisito | Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura | Atende: Sim ou Não |
|---------------------|---|--------------------|
| RT025 | 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; | |

ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

| Descrição | | Unidade de medida | Quantidade | Valor unitário | Valor total mensal* | Valor por 12 meses |
|--|-----------------------------|-------------------|------------|----------------|---------------------|--------------------|
| A) | Pesquisas (15 mil disparos) | Disparos | 12 meses | | R\$ | R\$ |
| B) | Pesquisas excedentes | Serviço | 180.000 | R\$ | | R\$ |
| E) | Treinamento da solução | Serviço | 1 | | | R\$ |
| VALOR TOTAL | | | | | | R\$ |
| Observações: * O Sesc em Minas assegura a contratação mínima mensal de 15.000 (mil) pesquisas. Quando o número de opiniões ultrapassar o mínimo contratado (15.000), o Sesc em Minas poderá contratar as opiniões excedentes até o limite de 180.000 pesquisas. O cálculo nesse caso deverá ser feito multiplicando-se o número total de pesquisas realizadas, excedentes ao pacote mínimo, pelo valor unitário constante no item "B" da planilha | | | | | | |

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, 90 (noventa) 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.

.....de.....de 2022

(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.