

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. A presente licitação consiste na contratação e implantação de uma solução LMS (*Learning Management System*), software como serviço (SaaS), para atender aos processos de Educação Corporativa dos clientes internos e externos do Sesc MG.

1.1.1. São clientes internos os empregados do Sesc MG e clientes externos os usuários clientes que adquirirem os cursos oferecidos pelo Sesc MG.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO

2.1. O Sesc em Minas busca desenvolver e melhorar seus processos e visa oferecer eficiência operacional, agilidade e visibilidade positiva de negócio em relação aos clientes.

2.2. A Universidade Sesc foi implantada em 2020 pela área de Educação Corporativa e vem atendendo as demandas de treinamentos institucionais alinhados ao desenvolvimento de competências, treinamentos obrigatórios e técnicos do Sesc em Minas.

2.3. Diante desse cenário identificamos a necessidade de adquirirmos a licença de uma ferramenta que possibilite inserir novas funcionalidades para colaboradores e clientes externos.

3. OBJETO DETALHADO

3.1. Constitui o objeto desta licitação, a contratação de empresa especializada para o fornecimento de uma solução LMS, software como serviço (SaaS), hospedada em servidor próprio, bem como, os serviços de implantação, customização, consultoria, treinamento, licença de uso e suporte técnico, conforme detalhamento e especificações técnicas mínimas obrigatórias constantes nesse documento.

3.2. A contratação se dará pelo período de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por menor ou igual período até o prazo máximo de 60 (sessenta) meses e contempla:

- a)** Fornecimento de licenças de usuários nomeadas de acordo com especificação neste termode referência;
- b)** Implantação dos módulos LMS (Web/APP) abrangendo a automação dos processos deEducação Corporativa;
- c)** Suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versões;
- d)** Consultoria técnica especializada, sob demanda, para evolução e ou adaptação da soluçãoLMS (WEB/APP);
- e)** Treinamento técnico e de usabilidade, sob demanda, da solução LMS.

4. ESPECIFICAÇÕES DA PROPOSTA

4.1. Modelo sugerido de Proposta Comercial

Item	Descrição	Unidade	Quant.	Quant. de meses	Valor unitário por mês	Valor unitário	Valor mensal	Valor Total/ (R\$)
1	Licença considerando 2000 usuários (portanto garantidos) e os demais conforme demanda.	Mês	5000	36				* considerar as 5000 licenças
2	Implantação do LMS - WEB/APP (compreende todos os serviços necessários para a plena implantação)	Serviço	1					
3	Serviço de suporte e manutenção	Mês	36	36				
4	Treinamento	Horas	100					
5	Consultoria técnica especializada sob demanda	Horas	3000					
Valor total do contrato por 36 meses								

4.2. Os valores propostos acima são fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses pelo Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) e deverão conter todos os impostos pertinentes a esta prestação de serviço, bem como as despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação.

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.

5.3. Propiciará um ganho significativo para o Sesc em Minas, desonerando assim o trabalho das equipes, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos, gestão e controle, garantindo a economia de escala, celeridade processual e principalmente a escolha da proposta mais vantajosa.

6. LICENÇAS

6.1. Será garantida a utilização de 2000 licenças mensais para usuários ativos, contudo o quantitativo poderá chegar a 5000, podendo variar dentro deste limite, em razão das demandas do negócio da instituição. Eventuais alterações fora deste limite somente poderão ser realizadas por meio de termo aditivo.

6.2. Os usuários poderão logar no ambiente de aprendizagem Web ou APP e deverá contar para fins de cobrança como uma única licença;

6.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar para acesso e conferência da CONTRATANTE um relatório de auditoria de usuários ativos no LMS (Web e ou APP), por usuários, por data/período, Hora, IP, nome área e nome unidade e ou empresa e o mesmo deverá acompanhar os documentos de faturamento de acordo com mês de vigência;

6.4. A solução objeto deste processo licitatório, deverá ser de propriedade exclusiva da CONTRATADA, não sendo permitida qualquer outra aplicação de terceiros.

6.5. O licenciamento deverá compreender, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, uma base de

homologação para a realização de testes de validação das entregas dos requisitos deste termo de referência, treinamentos e quaisquer outras operações que não possuam relação direta com as atividades de produção da CONTRATANTE.

7. CONSULTORIA TÉCNICA

7.1. CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA, SOB DEMANDA, PARA EVOLUÇÃO E OU ADAPTAÇÃO DA SOLUÇÃO LMS (WEB/APP)

- 7.1.1.** Trata-se de consultoria técnica para estudo de aderência, prova de conceitos e implementação de novos requisitos e ou novos módulos.
- 7.1.2.** Compreende-se como consultoria de serviços técnicos especializados a realização de análise de negócio, análise técnica, fazer as personalizações, configurações, parametrizações, desenvolvimentos, customizações, testes integrados e, todo o trabalho necessário para a implantação de novas necessidades de negócio.
- 7.1.3.** Para futuras implementações, customizações para adequações nos módulos existentes ou novos módulos, a contratada deverá disponibilizar recursos para 3000 (três mil) horas de customização, que poderão ser utilizadas sob demanda e mediante aprovação prévia de Proposta pela CONTRATANTE.
- 7.1.4.** Tais funcionalidades serão desenvolvidas conforme ajuste entre as partes, e remuneradas por hora de customizações, a partir de apresentação de proposta comercial para validação. Esta proposta deverá especificar as necessidades solicitadas pela CONTRATANTE.
- 7.2.** Estas horas de customizações não poderão ser utilizadas para manutenções corretivas, evolução tecnológica, migração de versões e implementações dos requisitos obrigatórios descritos neste Termo de Referência;
- 7.3.** Os serviços técnicos especializados de consultoria e customização, poderão ser estendidos durante o período de vigência do contrato para atender as necessidades da CONTRATANTE sob demanda.
- 7.4.** O LMS (WEB/APP) deverá comportar possibilidade de aprimoramento, permitindo o desenvolvimento de outras funções que deverão atuar integradas às já existentes;
- 7.5.** Os serviços serão solicitados formalmente, sob demanda, pela CONTRATANTE.
- 7.6.** A CONTRATADA deverá elaborar proposta comercial de customização dos serviços solicitados pela CONTRATANTE e deverá detalhar o que será desenvolvido e mensurar os serviços a serem executados, contendo as etapas, quantidade de horas despendidas, produtos, cronograma de execução e de desembolso, prazos de avaliação dos serviços ou produtos entregues.
- 7.7.** Garantir a portabilidade das telas, campos, tabelas que foram criadas por customização para as versões posteriores do sistema bem como a sua migração automática nas atualizações de versão.
- 7.8.** A aprovação dos serviços/produtos e posterior pagamento ou quitação de uma NF não exime a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada produto ou serviço entregue.
- 7.9.** As customizações somente serão realizadas mediante o aceite formal da CONTRATANTE, que deverá ocorrer a partir da atualização em ambiente de testes e homologação, sendo que o aceite será fornecido pelo solicitante da customização após sua validação do serviço e posterior atualização em ambiente de produção.
- 7.10.** Caberá à CONTRATADA entregar toda a documentação atualizada pertinente aos serviços executados.
- 7.11.** Os serviços a serem prestados obedecerão às condições estabelecidas neste documento e no Contrato.
- 7.12.** Estabelece-se a seguir o que a CONTRATANTE espera com as análises de negócio/técnicas, customizações, desenvolvimentos, personalizações e configurações:

- **Análises de negócio/técnicas:** Entende-se por Análise a compreensão dos processos e regras de negócio mapeados na CONTRATANTE para a elaboração do Plano de Projeto e documentação dos requisitos necessários para a customização do LMS;
- **Customizações:** adaptação de funcionalidade que não são atendidas nativamente. Toda a customização, envolve linha de código e deverão ser avaliadas e aprovadas pela contratante antes de qualquer execução.

- **Desenvolvimentos:** a execução da customização necessária conforme documentação elaborada na fase de Análise, não atendida de forma nativa pelo LMS.
- **Personalização:** a inclusão de dados e informações na forma nativa do sistema, necessária na solução, de acordo com os processos e as regras de negócio da CONTRATANTE.
- **Configurações:** adequação das funcionalidades por meio da definição dos valores de parâmetros já disponibilizados na própria Solução, ou seja, sem desenvolvimento de linha de código ou programa.
- **Parametrizações:** a inclusão de dados e informações na forma nativa do sistema, necessária na solução, de acordo com os processos e as regras de negócio da CONTRATANTE.
- **Testes unitários:** teste realizado pelos desenvolvedores podendo ser automatizados ou não, garantindo a qualidade das entregas.

8. IMPLANTAÇÃO DOS MÓDULOS DO LMS (WEB/APP)

8.1. Compreende os serviços técnicos especializados, a realização de documentação, análise de negócio, análise técnica, propor melhorias nos processos de Educação Corporativa, fazer as personalizações, configurações, parametrizações, desenvolvimentos, customizações, apoio nas integrações, testes integrados, treinamento e, todo o trabalho necessário para a implantação dos requisitos de negócio e técnicos contidos neste termo de referência.

8.2. Os serviços prestados na implantação destes módulos deverão abranger os itens abaixo:

- Planejamento, execução e acompanhamento do projeto de implantação;
- Apoio a equipe técnica da CONTRATANTE, na construção e implementação das integrações necessárias para funcionamento automatizado dos processos de educação corporativa;
- Realizar testes de usuários e integrados em ambiente de homologação da CONTRATANTE;
- Treinamento na usabilidade do módulo de Educação Corporativa (Web/APP) para equipe do RH, bem como os manuais;
- Suportar o período de produção assistida, a contar da data de entrega do módulo de Educação Corporativa (Go-live);

8.3. A CONTRATADA será a responsável por todos os processos e sub processos de planejamento e execução das duas implantações do LMS (WEB/APP), em infraestrutura proprietária, sendo uma implantação dos processos de Educação Corporativa, para acesso dos empregados do Sesc MG e outra implantação do E-commerce, para acesso dos usuários de clientes das empresas que adquirirem os cursos ofertados, como segue:

- Sendo o ambiente LMS (Web e APP) personalizado com a identidade visual do sistema Sesc MG e que será acessado pelos seus empregados Efetivos, Estagiários, Temporários;
- Sendo o ambiente LMS (Web e APP) personalizado com a identidade visual do Sesc MG e que será acessado pelos usuários dos clientes dos cursos do e-commerce;
- Os requisitos funcionais e técnicos serão os mesmos para ambas as implantações Sesc MG.

8.4. A CONTRATADA deverá possuir e utilizar metodologia proprietária ou de conhecimento público, para planejar, executar, orientar e controlar os processos de implantação do LMS/Mobile seja de forma preditiva ou adaptativa.

- a) Planejamento das atividades de implantação contendo cronograma com Sequenciamento, dependências e paralelismo;

- b) Prever no cronograma a alocação de recursos por atividades/tarefas, contendo a definição de papéis e responsabilidade, duração (dias ou horas) e data de início e término de cada pacote de trabalho, bem como o início e término do projeto;
- c) Planejamento dos marcos do projeto, contemplando os principais entregáveis na linha do tempo;
- d) Plano de comunicação, com Status Report semanal, contendo um resumo das atividades realizadas, planejadas e atrasadas, com relação ao planejamento do cronograma e a evolução financeira do projeto;
- e) Declarar a equipe técnica com a descrição de seus papéis e responsabilidades dentro do projeto;
- f) Bem como o nível de qualificação dos consultores e técnicos, tempo de experiência em implantação de projetos na área de aprendizagem corporativa LMS (WEB/APP)
- g) Declarar o Escopo do projeto;
- h) Matriz de riscos;
- k) Controle financeiro do projeto (planejados versus realizados);
- l) Cronograma de planejamento de reuniões semanais com a equipe do projeto para esclarecimentos sobre as entregas, atrasos, dúvidas e impedimentos, sob demanda;
- m) Cronograma de planejamento de reuniões gerenciais mensais, para o controle e monitoramento, demonstrando a evolução do projeto;
- n) Manter o cronograma do projeto atualizado e acessível pela CONTRATANTE, com os status do planejado x realizado;
- o) Ter modelo de plano de testes de unitários que será entregue pela CONTRATADA;
- p) Ter modelo do Termo de Aceite que será utilizado pela CONTRATADA para formalização das entregas junto a CONTRATANTE.

8.5. E em até 10 dias corridos após assinatura do contrato a CONTRATADA, deverá realizar reunião de abertura do projeto e apresentar a proposta de implantação do projeto para apreciação e homologação formal, por parte da CONTRATANTE, em até 2 dias úteis da entrega da versão final da proposta.

8.6. Durante a apresentação da proposta de projeto pela CONTRATADA a CONTRATANTE poderá solicitar ajustes nos artefatos em alinhamento com as suas expectativas de implantação, desde que, em comum acordo por ambas as partes.

8.7. O projeto de implantação inicia após o aceite formal da proposta de projeto realizado pela área de Educação Corporativa da CONTRATANTE.

8.8. A CONTRATADA deverá iniciar os trabalhos de implantação dos requisitos funcionais e não funcionais, com o entendimento dos processos/regras de negócios da Educação Corporativa da CONTRATANTE, documentando os artefatos necessários para implantação do módulo de LMS Web/APP.

8.9. A CONTRATADA deverá agendar, via outlook office 365, todos os momentos que serão realizados os encontros com a CONTRATANTE. Em caso de alteração/cancelamento de agendas a mesma deverá ser acordada com a CONTRATANTE, com no mínimo dois dias de antecedência.

8.10. A CONTRATADA poderá utilizar as ferramentas de comunicação Microsoft Teams, Zoom, Skype office 365 para realizar as reuniões virtuais com a CONTRATANTE.

8.11. A CONTRATADA ou a CONTRATANTE poderão solicitar uma reunião com a equipe técnica ou de gestão sempre que houver necessidade de alinhamento de percurso do projeto.

8.12. A CONTRATADA deverá agendar uma reunião gerencial mensal para demonstrar para o time e as gerências a evolução do projeto (entregas x desembolso financeiro), podendo este evento ser realizado no último dia útil de cada mês.

8.13. CONTRATADA deverá encaminhar semanalmente, por e-mail, o status report do projeto, atualizado, mencionando as entregas, as pendências, os impedimentos se houver, o planejado para próxima semana, a previsão financeira e anexo o cronograma atualizado.

8.14. Toda a implantação deverá ser planejada, executada e controlada pela equipe técnica da CONTRATADA em conjunto com a equipe do projeto da CONTRATANTE. E todas as decisões que geram mudanças deverão ser divididas e autorizadas pela coordenação da área de Educação Corporativa da GCRH, sendo esta assistida pela área de Tecnologia da Informação (GTI) envolvidos neste projeto de implantação.

8.15. A CONTRATADA deverá gerenciar as entrega dos pacotes de trabalho/datas planejados no cronograma do projeto homologado pela CONTRATANTE.

8.16. A CONTRATADA deverá manter a versão atualizada do cronograma, com percentual do planejado x realizado, estando este disponível para a CONTRATANTE a qualquer tempo.

8.17. A CONTRATADA é responsável por criar o ambiente de homologação contendo todos os requisitos funcionais e técnicos testados para a homologação da CONTRATANTE.

8.18. A CONTRATADA é responsável por criar o ambiente de produção e instalar todos os entregáveis aceitos pela CONTRATANTE e liberar para acesso aos usuários autorizados.

8.19. A CONTRATADA será responsável pela implantação do sistema de gestão de aprendizagem (SaaS), prestando os serviços de análise de negócio, processos, personalizações, parametrização, customização, testes unitários, testes integrados, treinamentos de modo que essa ferramenta desenvolva todas as suas funcionalidades, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE, tais como custos de deslocamento, hospedagem e alimentação.

8.20. Sempre que ocorrer a necessidade de substituição profissional e ou inclusão de novos profissionais no time do projeto, a CONTRATADA, deverá realizar o repasse de conhecimento do projeto para o mesmo antes de iniciar os seus trabalhos no projeto.

8.21. Em caso de troca de profissional, durante o projeto, a CONTRATANTE deverá ser informada, com antecedência por um período igual ou maior a 05 (cinco) dias uteis e o substituto deverá manter a mesma qualificação técnica declarada.

8.22. SUPORTAR O PERÍODO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO (GO-LIVE):

8.22.1. A CONTRATADA juntamente com Equipe da CONTRATANTE, deverão elaborar o plano de Go live da plataforma LMS (WebAPP), para o ambiente de produção, mediante assinatura do termo de aceite final da implantação autorizado pela CONTRATANTE.

8.22.2. Após o Go -Live para o ambiente de produção a CONTRATADA deverá manter o ambiente de homologação congelado por um período de 1 (um) mês e informar a CONTRATANTE quando o mesmo for atualizado.

8.22.3. Durante os primeiros 60 (sessenta) dias após a ativação completa de cada módulo implantado em produção, marcada pela assinatura do Termo de Aceite pela Coordenação da área de Educação Corporativa, a CONTRATADA deverá manter, no mínimo, 01 (um) técnico que ficará à disposição da CONTRATANTE para operação assistida com fornecimento de suporte, sem custo adicional.

8.22.4. A produção assistida consiste na priorização da resolução de problemas identificados em ambiente de produção e em caso de parada a atuação deverá ser de imediato. O objetivo principal é a estabilização do LMS (Web/APP).

8.22.5. Os incidentes causados por entregas incrementais em produção, em caso de correção de bugs os mesmos deverão ser tratados pelos recursos de implantação, sem custo adicional;

8.23. CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO VIA SLA

8.23.1. O serviço de atendimento do suporte técnico 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 Gerência de Tecnologia da Informação (GCTSI) do Sesc em Minas e pela Gerência Corporativa de Recursos Humanos.

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

8.23.3. Os chamados relacionados às demandas de Operação Assistida, Suporte e Manutenção a serem atendidos pela empresa contratada serão demandados pela Gerência Corporativa de Recursos Humanos.

8.24. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

8.24.1. Para cada solicitação de serviços, não emergenciais já previstas em SLA's, será feito um "Acordo de Nível de Serviço", o que descreverá a qualidade das entregas, informações detalhadas de escopo, tempo necessário, custo total, indicação das partes envolvidas e suas responsabilidades e indicadores de desempenho.

8.24.2. A empresa contratada deverá 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:

Baixa:

- Urgência: O usuário não precisa de uma solução imediata.
- Severidade: Obstáculo no trabalho de usuários individuais e/ou uma solução aceitável está disponível.

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.

Alta:

- i) Urgência: O usuário precisa de uma solução imediata.
- ii) Severidade: Interrupção dos processos críticos, afetando usuários individuais e nenhuma solução aceitável está disponível.

Urgente:

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

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

8.26. O fechamento dos chamados somente poderá ser realizado mediante anuência do Sesc em Minas em Minas após realização de teste e confirmação da solução da falha reportada.

8.27. O Sesc em Minas em Minas considera como requisito para o fechamento dos chamados que o produto entregue esteja livre de erros e viável para publicação em ambiente de produção, os demais casos não são considerados válidos.

8.28. Relatório Consolidado de atendimentos:

8.28.1. O relatório consolidado de atendimentos será o artefato que a contratada deverá entregar mensalmente durante a vigência do contrato. Este relatório deve conter as

informações consolidadas de cada atendimento onde seja possível visualizar o tempo que durou cada interação do chamado;

8.28.2. Serão consideradas para o tempo do atendimento todas aquelas interações onde o responsável for a contratada;

8.28.3. A contratada deve registrar todas as interações de um chamado para que fiquem evidenciados os tempos das interações;

8.28.4. Principais informações que devem constar no relatório:

8.28.5. 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

8.29. Nome de quem autorizou o encerramento do chamado e data.

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

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

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

8.29.4. Índice de solicitações resolvidas no prazo solicitado;

8.29.5. O período considerado neste relatório é o primeiro dia do mês ao último dia do mês, incluindo os chamados que foram abertos nos meses anteriores cujo seu status ainda estejam "Em aberto". O período do relatório poderá ser ajustado entre as partes no curso da vigência do contrato.

8.29.6. A Contratada deve enviar este relatório para aprovação no primeiro dia de cada mês;

8.29.7. A Contratada poderá emitir a nota fiscal somente após receber do Sesc em Minas em Minas o fator de ajuste do pagamento, para que o valor fique condizente com o ajuste calculado;

8.29.8. O leiaute e as informações do artefato citado, serão definidos pelo Sesc em Minas em Minas junto a Contratada após o recebimento do PAF;

9. GARANTIA DE ATUALIZAÇÕES / SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

9.1. SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E ATUALIZAÇÕES DE VERSÃO DO LMS (WEB/APP).

9.2. Deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA a central de atendimento de suporte e manutenção técnica (CSM), disponível de segunda-feira à sexta-feira entre 08h00min (oito horas) e 18h00min (dezoito horas), perfazendo 10h00min (dez horas) por dia.

9.3. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, Sistema de controle de chamados, fazendo-se uso dos recursos da web, para registro das solicitações de qualquer natureza e controle e acompanhamento dos status destes registros pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá fornecer login e senha individualizada aos usuários com responsabilidade pelo registro das solicitações.

9.4. Todos os demais acionamentos ao suporte da CONTRATADA deverão ser feitos exclusivamente pelos colaboradores autorizados pela CONTRATANTE e a serem definidos pela área de Educação Corporativa do Sesc MG, e informados à CONTRATADA através de documento específico. Fica declarado que os usuários finais não poderão acionar o suporte da CONTRATADA. Os serviços de suporte incluem:

- Suporte telefônico sobre tecnologia ou negócio da solução ofertada;
- Número ilimitado de chamados técnicos;
- Diagnósticos remotos;
- Resolução de incidentes;
- Resolução de problemas;
- Manutenção do software da solução seja para fins de atualização ou correção;
- Solicitação de demandas;
- Solicitação de melhorias.

9.5. Todos os registros de solicitações devem ser realizados por completo, incluindo data e horário, sejam eles recebidos pela central de serviços da CONTRATADA ou pela aplicação disponibilizada para o mesmo fim. Informações básicas deste registro incluem:

- Categoria;
- Urgência;
- Impacto;
- Prioridade;
- Estágio de atendimento;
- Status atual;
- Pessoa ou grupo que registrou a solicitação;
- Descrição da solicitação;
- Atividades que foram executadas na resolução da solicitação (histórico do atendimento).

9.6. A categorização da solicitação está relacionada ao tipo e a natureza da solicitação de suporte, permitindo que estas possam ser classificadas.

9.7. A urgência da solicitação de suporte está relacionada a classificação da severidade perante o impacto que o problema representa ao negócio, e indica a velocidade para atendimento da solicitação, permitindo que estas solicitações possam ser classificadas.

9.8. O impacto da solicitação de suporte está relacionado ao grau de impacto que esta solicitação pode afetar ao negócio, e indica a velocidade para o atendimento da solicitação, permitindo que estas solicitações possam ser classificadas.

9.9. Toda a atualização da solução Web e APP deverá ocorrer em infraestrutura proprietária da CONTRATADA;

9.10. A CONTRATADA deverá possuir um mecanismo de controle de versões do LMS (WEB/APP), do ambiente de homologação e de produção, sendo este informatizado e disponibilizado para acesso da CONTRATANTE a qualquer tempo;

9.11. A CONTRATADA poderá atualizar o ambiente de produção, sempre que se fizer necessário, porém mediante a validação e autorização formal da área de Educação Corporativa da CONTRATANTE;

9.12. A CONTRATADA deverá garantir que as atualizações de evolução/manutenção de forma que mantenham todos os dados/arquivos íntegros, para a continuidade da operação dos negócios da CONTRATANTE, sem necessidade de operações complementares de correção de dados.

9.13. As atualizações em ambiente de produção, sejam elas corretivas, melhorias ou de evolução, devem ser notificadas a CONTRATANTE com antecedência e deverá conter:

- Plano para atualização do sistema fora do horário comercial, sempre que for possível.
- Relatório indicando as melhorias, correções e ou evoluções tecnológicas e quais as regras de negócio impactadas com estas atualizações para avaliação, aprovação ou reprovação da área de educação Corporativa do Sesc MG;

- Relatório de testes de usuários realizados pela CONTRATADA, com evidências/prints das validações, ou seja, pleno funcionamento da tela e ou rotina do sistema.
- Garantir que em atualizações críticas que podem representar riscos aos dados da CONTRATANTE nenhum usuário esteja conectado ao sistema durante a atualização de release ou versões com o objetivo de garantir a integridade das informações.
- A CONTRATADA deve garantir que qualquer atualização de versão/realize, ou seja, todas as modificações realizadas na base de dados, mantenha íntegra todas as customizações realizadas: tabelas, campos, triggers, Stored procedures, API's, chaves e índices, dados e arquivos.
- Caso haja migração de versão, a CONTRATADA deverá garantir, sem custo adicional, a migração de todo histórico de registros e transações disponível na plataforma atual para nova plataforma.

10. TREINAMENTO

10.1. Treinamento na usabilidade do módulo de educação corporativa para 10 pessoas, bem como os manuais:

10.1.1. Todos os treinamentos deverão ser executados pela CONTRATADA na sede da CONTRATANTE ou em local (virtual) a ser determinado pela CONTRATANTE, com as seguintes especializações:

- **Treinamento para usuários administradores e usuário chave dos módulos:** A CONTRATADA deverá proporcionar treinamentos teórico-práticos presenciais ou virtuais, conforme determinação da CONTRATANTE, para os 10 colaboradores. Os treinamentos deverão ter carga horária adequada para repassar o conhecimento necessário a fim de capacitá-los no uso adequado do módulo a conforme regra de negócio da aplicação. O cronograma e distribuição das horas destes treinamentos deverão ser acordados anteriormente entre as partes.

10.2. A CONTRATADA deverá apresentar a programação e o conteúdo dos treinamentos para a CONTRATANTE antes de sua realização.

10.3. O treinamento será pontuado e se obtiver um aproveitamento menor ou igual a 70% o mesmo obrigará a CONTRATADA a refazer o treinamento sem custo para a CONTRATANTE.

10.4. A infraestrutura necessária aos treinamentos (sala, estações de trabalho, conexões de rede, projetor multimídia, flip-chart, etc.) será fornecida pela CONTRATANTE para a modalidade presencial e em Belo Horizonte - MG. Deverão ser fornecidos manual físico e virtual para todos os participantes. Todas as despesas com as capacitações ocorrerão por conta da CONTRATADA, incluindo os materiais necessários, bem como deslocamentos, hospedagem e alimentação dos instrutores. Os instrutores deverão ter experiência em ministrar treinamentos presenciais e à distância e ter vínculo com a CONTRATADA.

- Os treinamentos virtuais poderão ser realizados utilizando as ferramentas Microsoft Teams, Skype office 365 e ou Zoom.
- Os treinamentos deverão ser ministrados em até 5 dias a contar da data de assinatura do Termo de Aceite Final da homologação da implantação.
- Ao final do treinamento se satisfatório a CONTRATADA deverá emitir o termo de aceite para validação e assinatura da CONTRATANTE

10.5. Treinamento Técnico De Usabilidade Sob Demanda

10.6. Trata-se de treinamentos para reciclagem de uso do LMS (Web/APP) aos colaboradores da CONTRATANTE, que poderão ser utilizadas sob demanda e mediante aprovação prévia de Proposta pelo Sesc MG, durante a vigência do contrato.

10.7. Para futuros treinamentos de novos módulos ou adequações nos módulos existentes, a CONTRATADA deverá disponibilizar recursos para a realização de treinamentos ao mês conforme necessidade, que poderão ser utilizadas sob demanda e mediante aprovação prévia de Proposta pela CONTRATANTE;

10.8. O treinamento deverá ser presencial ou virtual, em turmas exclusivas, em local e com infraestrutura disponibilizada pela CONTRATANTE, sendo os treinamentos presenciais em Belo Horizonte;

10.9. A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais referentes as capacitações, sem qualquer custo adicional para a CONTRATADA;

10.10. Os treinamentos deverão ter carga horária mínima de 4 (quatro) horas, em turmas de até 20 (vinte) pessoas, com lista de presença assinada a próprio punho pelos participantes e profissional da CONTRATADA que ministrar o treinamento;

10.11. O conteúdo programático deve capacitar os usuários a utilizar a solução nas funções de usabilidade, administrativas, infraestrutura, além das demais funcionalidades inerentes a demanda;

10.12. O treinamento presencial deverá ser ministrado por profissional que tenha integrado à equipe técnica que promoveu a implantação da ferramenta; deverá ser fornecido material didático da solução implantada;

10.13. Ao final do treinamento a CONTRATADA deverá entregar o termo de aceite e anexo a lista de presença dos participantes (Assinado) para avaliação a autorização pela CONTRATANTE;

10.14. A critério da CONTRATANTE poderá ser solicitada a substituição do profissional designado para ministrar o treinamento sem qualquer tipo de ônus adicional. Caso ocorra tal hipótese, a CONTRATANTE poderá solicitar que o treinamento seja repetido, de forma a garantir a sua qualidade. O aceite formal do treinamento será emitido após sua realização.

11. SUBCONTRATAÇÃO

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

12. CONFIDENCIALIDADE

12.1. É de total responsabilidade da empresa contratada a garantia de confidencialidade das informações e dos dados enviados pelo Sesc em Minas; O armazenamento de informações deve ser feito de forma segura, contra vazamento e respeitando as diretrizes a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.

12.2. 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;

12.3. 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. REGRAS PÓS CONTRATO

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

13.2. 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.

14. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

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

14.2. Realizar a gestão da equipe técnica disponibilizada, cabendo ao Sesc em Minas somente realizar

acompanhamento do trabalho, testes e validação das entregas;

14.3. Cumprir os prazos definidos;

14.4. Garantir a qualidade dos serviços prestados.

14.5. Deverá ser entregue para a CONTRATANTE o detalhamento das especificações técnicas das customizações, melhorias e ou evoluções do software como um serviço.

14.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE, sempre que solicitado, a documentação da arquitetura da plataforma LMS, atualizada, contemplando no mínimo: manuais de operação padrão, dicionário de dados com modelo entidade e relacionamento (ER), descrição dos casos de uso (regras de processos do sistema), contemplando modelo visual e lógico do banco de dados físico com explicações conceituais sobre cada campo, tabela/view e relacionamentos existentes;

14.7. Toda a documentação técnica fornecida para CONTRATANTE, inclusive os manuais e Catálogos do Sistema, deverão estar escritos na Língua Portuguesa (Brasil);

15. CRONOGRAMA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. Em até 5 (cinco) dias úteis, após a homologação da licitação a equipe técnica da empresa vencedora, deverá realizar reunião com o time de projeto da CONTRATANTE, para alinhamentos das expectativas quanto as necessidades, prazos e método de implantação de projeto.

15.2. Nesta reunião de alinhamento de expectativas a empresa vencedora deverá coletar todas as informações que julgar necessário para a elaboração da proposta de implantação do projeto.

15.3. As reuniões poderão ser presenciais ou online e em tempo de projeto, ambas as partes, combinam a melhor modalidade, porém todas as agendas presenciais deverão serão realizadas no Sesc MG, Rua Tupinambás, 956, Centro, Belo Horizonte, MG.

16. PROVA DE CONCEITO

16.1. O licitante provisoriamente vencedor será convocado pelo pregoeiro para a realização de prova de conceito;

16.2. O sistema contratado deverá atender a 100% dos requisitos técnicos e funcionais descritos na planilha anexos funcionais.

16.3. A data de realização da prova de conceitos será definida pelo pregoeiro e informada no chat para todos os participantes.

16.4. Durante a Prova de Conceito, o licitante deverá comprovar o atendimento nativo a 100% os requisitos técnicos obrigatórios listados no Anexo 2 e 90% dos requisitos funcionais Anexo 3, conforme planilha anexada juntamente com as propostas. A licitante deverá indicar na sua proposta o prazos para atendimento e desenvolvimento dos requisitos que não forem atendidos nativamente, conforme modelo Anexo 03

16.5. O sistema analisado será submetido a testes de comprovação do atendimento para verificar a aderência aos requisitos e funcionalidades definidos nos Anexos dos requisitos, informada na proposta.

16.6. O Sesc em Minas designará uma equipe para acompanhamento da execução dos testes, verificação do atendimento das Especificações Básicas, e das funcionalidades conforme descrito nos anexos dos requisitos, elaboração de parecer técnico, descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da Prova de Aceite do Objeto;

16.7. Os testes deverão ser realizados na Sede do Sesc em Minas em Belo Horizonte (MG) em horário previamente estabelecido;

16.8. Os testes deverão ser efetuados nos equipamentos disponibilizados pelo Sesc em Minas;

16.9. Todas as despesas relativas à prova de conceito ficarão a cargo da proponente;

16.10. 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;

16.11. O Sesc em Minas Gerais deverá emitir relatório em até 5 (cinco) dias úteis após o término da prova de conceito;

16.12. 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;
16.13. Este processo ocorrerá até que uma das proponentes seja aprovada na prova de conceito;
16.14. A proponente reprovada na Prova de Conceito não terá direito a qualquer indenização.

17. LOCAL DE EXECUÇÃO

17.1. A entrega e implantação da solução será realizada pela contratada acompanhada de um técnico da Gerência Corporativa de Tecnologia da Informação do Sesc em Minas em dias úteis, respeitado o horário de 8h e 30 min às 16:30h na Sede do Sesc Minas - Rua dos Tupinambás, 956 – Centro de Belo Horizonte - Edifício Sede;

17.2. Os trabalhos que não envolvam a participação da equipe do Sesc em Minas serão realizados nas dependências da Contratada, podendo o local ser alterado previamente em comum acordo entre as partes. Quando houver necessidade de interação entre as partes (reuniões, entrevistas, etc), as atividades ocorrerão nas dependências do Sesc em Minas em Minas.

17.3. A Contratada e o Sesc em Minas deverão realizar reuniões, sempre que necessário, para planificação e acompanhamento das atividades do período. Nessa ocasião, o profissional da Contratada deverá apresentar relatório de andamento dos projetos, conforme modelo proposto pela Contratante. O relatório deverá conter a evolução dos trabalhos e cronograma físico atualizado.

17.4. A Contratada deverá disponibilizar um profissional com conhecimentos para a gestão do contrato, cuja presença poderá ser requisitada em reuniões de acompanhamento dos projetos.

17.5. O profissional da Contratada será o responsável pela qualidade e cumprimento de prazos de todo objeto do contrato.

17.6. O profissional responsável pela gestão do contrato deve manter-se dedicado ao mesmo, de forma tal que possa atender às solicitações de interação com a Contratante de maneira rápida e produtiva.

17.7. A qualidade dos serviços entregues será avaliada pela aderência às especificações formuladas pelo Sesc em Minas em Minas e pela conformidade aos padrões estabelecidos pelas melhores práticas de mercado.

17.8. A avaliação da qualidade dos produtos entregues será feita no aceite do serviço podendo motivar a recusa do produto. A motivação da recusa será formalizada pelo Sesc em Minas.

17.9. O AVA será entregue via link de acesso tanto para usuário, quanto para o gestor.

17.10. A entrega final dos serviços após o vencimento do contrato será caracterizada pela entrega do banco de dados dos cursos e históricos de alunos no formato padrão para importar em qualquer outro provedor de AVA.

17.11. Os serviços estão divididos em três grupos:

- Serviços prestados anualmente, de acordo com a necessidade do Sesc em Minas em Minas;
- Serviços de natureza continuada (mensalmente);
- Serviços sob demanda.

18. FISCALIZAÇÃO

18.1. 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;

18.2. 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;

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

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

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

19. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

19.1. O Aceite formal de cada entrega, será realizado pela coordenação da área de Educação Corporativa da CONTRATANTE, observando-se as especificações técnicas e funcionais contidas neste documento.

19.2. O pagamento das entregas para a CONTRATADA, referente à implantação dos módulos conforme cronograma, se dará após a assinatura do Termo de Aceite da CONTRATANTE, respeitando o seu calendário financeiro. Deverá ser anexado nas faturas os termos de aceite listando as entregas a serem pagas e devidamente assinado.

19.3. Termo de Aceite Final, se dará após a conclusão das etapas de implantação e homologação da aplicação em conformidade ao planejamento da implantação e observando-se as especificações técnicas e funcionais contidas neste documento.

19.4. O pagamento da mensalidade do serviço (SaaS) iniciará após a implantação e operacionalização do LMS (Web/APP) em produção, conforme cronograma de implantação, respeitando o calendário financeiro da CONTRATANTE. Para as licenças de uso deverá ser anexado nas faturas a listagem de usuários ativos no período com totalizador (item 12.04 do licenciamento).

19.5. Para pagamento, considera-se “Materiais, Bens ou Serviços” entregues somente aqueles recebidos, conferidos e aceitos pelo Sesc em Minas, observando-se as seguintes condições:

- Os valores devidos serão pagos somente às quintas-feiras, entre o 20º (vigésimo) e 28º (vigésimo oitavo) dia após o aceite e entrega das notas fiscais, recibos e demais documentos solicitados, através de depósito bancário/boleto.

19.6. O Contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido, tendo como limite máximo a variação do IPCA ou outro indexador que venha a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses contados da apresentação da proposta de preços ou do último reajuste.

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

20. GESTOR DO CONTRATO

20.1. Gerência Corporativa de Recursos Humanos

21. DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO (OBRIGATÓRIO)

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

22. PENALIDADES

22.1. Previstas na cláusula 12 e subsequentes do anexo VI - Minuta Contratual.

23. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

23.1. A vigência do contrato será de 36 meses contados da assinatura, com possibilidade de prorrogação até 60 meses.

24. DA DESCONTINUIDADE DA SOLUÇÃO/CONTRATO:

24.1. A CONTRATADA deverá manter atualizado toda a infraestrutura e serviços necessários, durante a vigência do contrato. Caso a CONTRATADA, esteja impossibilitada de garantir por qualquer razão cabe a mesma:

- a) A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, com no mínimo 3 meses de antecedência da descontinuidade da tecnologia e apresentar imediatamente um plano de ação para a migração para nova tecnologia, mantendo durante e após a migração, a usabilidade, a integridade dos dados, arquivos, regras de negócios, configurações, parametrizações, customizações, históricos, acessos aos usuários da CONTRATANTE, sem perda de dados ou custo adicional;
- b) Em caso de descontinuidade definitiva da solução ou do contrato a CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, com no mínimo 6 meses de antecedência;
- c) Em caso de descontinuidade definitiva da solução, do contrato ou encerramento a CONTRATADA, deverá fornecer a base de dados completa para a CONTRATANTE, assim como a cópia de documentos/arquivos em até 10 dias úteis após a formalização do ocorrido, sem custo adicional;
- d) A entrega dos dados e cópia dos documentos/arquivos, deverão estar em formato estruturado e compatível para migração a outros bancos de dados da CONTRATANTE;
- e) Em caso de descontinuidade definitiva da solução, do contrato ou encerramento do mesmo, após a CONTRATADA entregar todos os dados e cópia de documentos/arquivos para a CONTRATANTE, a mesma deverá confirmar o recebimento, para então a CONTRATADA, excluir tudo de seus servidores e formalizar para a CONTRATANTE o local que estavam os dados e a data que os mesmos foram excluídos.