

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de solução tecnológica por rádio frequência - RFID - “*Radio-Frequency Identification*” - com ênfase em controle patrimonial de bens, com fornecimento de serviços, insumos e equipamentos necessários para rastreamento e gerenciamento do acervo patrimonial do Sesc em Minas.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A presente aquisição tem por objetivo modernizar a realização da atividade de inventário do Sesc em Minas, que atualmente é feito manualmente, por meio de leitor de código de barras e ou leitura da numeração das placas (etiquetas) de patrimônio afixadas nos bens.

2.2. A solução tem como escopo aperfeiçoar o gerenciamento patrimonial por meio da inovação tecnológica de forma célere, visando o controle adequado dos bens, levando-se em conta a otimização do tempo e confiabilidade das informações e dados por ele lidos.

2.3. Considera-se que a solução em RFID é inovadora e de alta complexidade, com elevado investimento, e que por isso, sua aplicação no Sesc em Minas deve ser efetiva (eficaz e eficiente) nos mais diversos ambientes.

2.4. Diante das considerações, e em atenção ao princípio da prudência, a introdução da solução em RFID terá avanço contratual progressivo, condicionado ao êxito na efetividade de seu emprego em cada Unidade Organizacional, viabilizando os avanços de sua implantação gradual na Entidade, sendo para tanto, mensurado a partir de indicadores pré-determinados neste Termo de Referência e seus anexos.

3. ESPECIFICAÇÕES

3.1. A solução envolve aquisição de etiquetas/plaquetas (*tags*), locação de impressoras para etiquetas metal e não metal, software de controle que possibilite levantamentos, tratamento de dados e relatórios, com a realização de leitura em massa para inventário de todos os bens de uma determinada área por varredura, após a devida fixação no bem patrimonial, com licenças permanentes para *Mobile* e *Web*, leitores de dados compatível com as diversas tecnologias de celulares, aplicativo embarcado com funcionamento integrado ao sistema de controle de bens, garantia de atualização de novas versões no Modelo **SaaS (Software como Serviço)** e serviços de implantação, parametrização, customização, treinamentos, operação assistida, consultorias e desenvolvimentos eventuais.

3.2. O Software deve integrar com o Módulo de Patrimônio do ERP vigente ou outro que venha a substituí-lo durante a vigência contratual, com a possibilidade de sincronização de informações e dados.

3.3. Os objetos deverão ser fornecidos conforme quantidades, detalhamentos, condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

3.4. As especificações dos itens e cronograma preliminar se encontram no Anexo - Caderno de Especificações.

4. DETALHAMENTOS DO OBJETO

4.1. A contratação inclui a prestação de serviços de apoio às análises, implantação, customização, parametrização, garantia de atualizações de versão, suporte técnico, manutenções preventivas e corretivas e consultoria durante o período de vigência do contrato, treinamento dos usuários e operação assistida.

4.2. Implantação

4.2.1. 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.

4.2.2. O cronograma constante neste termo, estabelece etapas e prazos para a implantação, que deverão ser observados pela Contratada quando da elaboração do plano de trabalho a ser entregue à CONTRATADA.

4.3. Operação Assistida

4.3.1. A operação assistida ocorrerá a partir das homologações em ambiente de teste e de produção até a conclusão da implantação total na primeira Unidade do Sesc Minas – Sesc Contagem.

4.3.2. O encerramento da etapa de operação assistida ocorrerá após a efetiva implantação na primeira Unidade do Sesc Minas, com emissão do Termo de Aceite.

4.3.3. A emissão da Nota Fiscal para pagamento da etapa de operação assistida ocorrerá somente após a validação do Sesc Minas do Termo de Aceite que atestará a sua conclusão com êxito e sem pendências.

4.3.4. A etapa de suporte técnico iniciará somente após a conclusão da etapa de operação assistida, e perdura até encerramento contratual.

4.4. Relatório de execução do projeto

4.4.1. A CONTRATADA deve documentar todo o processo de implantação e entregar ao CONTRATANTE de modo que, caso seja necessário reimplantar o processo, ele já esteja totalmente mapeado.

4.4.2. Em relação ao software, deverá ser entregue ao final do serviço de instalação um Relatório de Execução do Projeto Executivo (*as built*) em meio eletrônico com identificação do produto, no formato *Portable Document File* (PDF), contendo explicações detalhadas da solução implantada, incluindo, mas não se limitando:

- a) Diagrama de interconexão de componentes de hardware;
- b) Detalhamento da configuração do hardware da solução;
- c) Detalhamento da configuração do software da solução.

4.5. Horas de consultoria e desenvolvimento eventual

4.5.1. 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, conforme horas descritas no Anexo – Quantitativos e Propostas de Preços RFID.

4.5.2. A execução ou não de qualquer demanda de desenvolvimento será deliberada pela equipe de “Tecnologia e Segurança da Informação” do Sesc em Minas, que validará a quantidade de horas em UST’s necessárias para atendimento, conforme métricas do Anexo - Catálogo de Unidade de Serviço Técnico UST.

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

4.5.4. As demandas eventuais de consultoria e desenvolvimento 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, conforme horas descritas no Anexo – Quantitativos e Propostas de Preços RFID.

4.5.5. A execução ou não de qualquer demanda de desenvolvimento será deliberada pela equipe de “Tecnologia e Segurança da Informação” do Sesc em Minas, que validará a quantidade de horas necessárias para atendimento.

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

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

- a) As demandas eventuais serão formuladas pela Gerência Administrativa para Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação;
- b) Estas demandas eventuais serão convertidas em Requisitos pela Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação e encaminhados a CONTRATADA;
- c) A CONTRATADA irá gerar uma Ordem de Serviço em conformidade ao **Anexo - Catálogo de Unidade de Serviço Técnico (UST)**, considerando os serviços predominantes e as UST/ano provisionadas para as eventualidades, consultorias e manutenções do projeto.

- d) A Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação fará a avaliação e autorização da execução desta Ordem de serviço mediante ao descrito no Anexo Catálogo de Unidades de Serviços Técnicos (UST);
- e) Para a medição do serviço a ser prestado será utilizada a métrica UST (Unidade de Serviço Técnico) que equivale a uma hora de esforço especializado, não individualizado. Embora a medição do esforço seja feita em UST, a remuneração é sempre vinculada a resultado, na forma de entregáveis específicos e níveis de esforço;
- f) Em nenhuma hipótese o SESC em Minas Gerais remunerará a CONTRATADA pelo número de horas empenhadas em determinado escopo. A remuneração será feita, exclusivamente, pela dimensão do projeto em UST, descrita na Ordem de Serviço para o desenvolvimento da Iteração (Sprint) correspondente;
- g) A CONTRATADA irá entregar as novas funcionalidades em ambiente de Homologação para que a Gerência Administrativa e a Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação, avaliem de forma conjunta. E autorize a aplicação em Produção;
- h) 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;
- i) Mediante a Emissão do Termo de Aceite, a CONTRATADA pode emitir a Nota Fiscal;

4.6. Customização e parametrização

4.6.1. Os requisitos listados no Termo de referência e seus anexos, devem ser atendidos, preferencialmente, de forma nativa pela solução. Caso algum requisito não seja atendido nativamente, será permitido a sua implementação por meio de customização e parametrização de acordo com as regras constantes no Anexo - Prova de conceito, e deverão ser incorporadas de forma transparente na solução de modo que fiquem disponíveis juntamente com a implantação (mesmo prazo).

4.6.2. **Os Requisitos obrigatórios do software foram elaborados tomando-se como base as atividades diárias executadas pela equipe da Coordenação e Comissão de Patrimônio. Assim, caso os requisitos listados demandem ajustes, a equipe do Sesc Minas se resguarda no direito de não dar como finalizados este grupo de requisitos, podendo de acordo com outras necessidades observadas, acatar ou rejeitar alterações, inclusões e ou exclusão de requisitos.**

4.7. Integrações

4.7.1. O serviço de integração deve se comunicar com Módulo de Patrimônio do ERP MXM e Service Desk em operação ou outro que venha a o substitui-lo durante a vigência contratual, com a possibilidade de sincronização de informações e dados, conforme descrições anteriores.

4.7.2. As demandas incluem a realização de adequações no software para atender às necessidades e apoio ao processo de integração, garantindo interfaces automáticas com o sistema MXM em seu módulo de Patrimônio, que deverá possibilitar atualização de cadastro de todas as Unidades da Entidade, atuais e vindouras, mediante avaliação conjunta com a Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação do Sesc em Minas.

4.7.3. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de implantação do projeto (perfis envolvidos, equipamentos e cronograma) para execução de acordo com a necessidade do Sesc em Minas.

4.7.4. Caberá a CONTRATADA disponibilizar em sua solução, um mecanismo de integração via webservices utilizando API's. A documentação de API's tem por objetivo servir como base para avaliação dos esforços necessários para as possíveis integrações ao Módulo de Patrimônio do ERP vigente no Sesc MG, porém, ela poderá sofrer alterações de acordo com as necessidades do projeto. O Sesc, em momento oportuno, disponibilizará a documentação das API's, assim, a contratada apresentará o plano de integração de dados entre o software que for demandado no momento.

4.7.5. Caberá a CONTRATADA disponibilizar em sua solução, um mecanismo de exportação dos dados necessários para importação no ERP e Service Desk do Sesc, de acordo com o layout a ser disponibilizado. Esta etapa será utilizada até que haja a efetivação do mecanismo de integração por webservices.

4.7.6. O serviço de integração deve garantir a qualidade dos dados para posterior integração.

4.7.7. A integração deve funcionar de maneira bidirecional, pois há dados que precisam ser transportados da solução fornecida pela CONTRATADA para o sistema do CONTRATANTE e dados que precisam ser transportados do sistema do CONTRATANTE para a solução da CONTRATADA; notadamente a importação dos bens patrimoniais, com suas especificações, dados patrimoniais e de localidade e a exportação dos dados de leitura e relatórios de bens inventariados localizados pelo RFID.

4.7.8. A CONTRATADA deverá executar testes contemplando todos os sistemas de integração e divulgar os resultados (evidências) de sua execução à CONTRATANTE.

4.7.9. A CONTRATADA deverá executar e apresentar evidências de testes dos componentes da interface - usabilidade, navegabilidade e acessibilidade nos navegadores-padrão e garantir que o sistema de controle patrimonial esteja acessível nos navegadores Chrome, Safari e Firefox.

4.7.10. A CONTRATADA deverá realizar mapeamento “de-para” da correlação entre padrões de linguagem dos seus sistemas e da CONTRATANTE que terão integração.

4.8. Equipamentos e materiais

4.8.1. Todas as etiquetas (*tags*), Ribbons, equipamentos e sistemas devem guardar conformidade com as especificações (com suas respectivas possibilidades de variações) e Cronograma Preliminar, estabelecidos no Anexo - Caderno de Especificações.

4.8.2. Os equipamentos e materiais devem ser novos e de primeiro uso, iguais entre si (mesmo modelo, marca componente e versão) e deverão ser entregues montados e regulados, exceto em caso de descontinuidade de produtos por parte de fabricantes. O Rolo Ribbon deve ser de resina compatível com a impressora e etiquetas descritas no caderno de especificações.

4.8.3. A CONTRATADA será responsável por qualquer dano que venha a causar nas edificações, mobiliários e sistemas do Sesc em Minas, quando da entrega, montagem e instalação da impressora, ficando sob sua responsabilidade os reparos ou ressarcimentos.

4.8.4. Os leitores, impressora (s), Rolos Ribbon e *tags* devem estar em perfeito estado de uso, devendo ser substituídos (troca) pela CONTRATADA, de modo imediato, quando apresentarem defeito de fabricação, sem ônus para o Sesc em Minas.

4.8.5. Serão adquiridas etiquetas (*tags*) impressas previamente pela CONTRADADA e em branco (para impressão futura), dos tipos metálica e não-metálica.

4.8.6. Para as etiquetas (*tags*) impressas - confeccionadas com dados dos patrimônios do Sesc Minas - a CONTRATADA deverá realizar em até 5 dias corridos após o aceite contratual, visita técnica, a ser agendada junto a Coordenação de Patrimônio, em pelo menos uma Unidade do Sesc Minas, para estudo e análise do patrimônio da Entidade, com objetivo de definir os tipos de etiquetas (*tags* metálica e não-metálica) apropriadas para cada tipo de bem, conforme listagens que será disponibilizada.

4.8.7. A CONTRADA deverá entregar as listagens preenchidas em até 10 dias corridos, contados da data de visita técnica, as listagens preenchidas com os tipos de *tags* a serem adotadas para cada tipo de bem, e um descritivo contendo os critérios de definição para os tipos de etiquetas (*tags* metálicas e não-metálicas) adotados para os patrimônios do Sesc.

4.8.8. As etiquetas (*tags*) deverão confeccionadas e embaladas em ordem sequencial de cada Unidade do Sesc, conforme cronograma preliminar inserido no Anexo - Caderno de Especificações.

4.8.9. As produções das etiquetas serão gradativas e as numerações a serem enviadas ao fornecedor não estarão vinculadas ao nome das unidades, uma vez que ocorrem transferências de locais dos bens entre unidades, conforme demandas internas, e novas aquisições e baixas ocorrem a todo momento na entidade. As produções estão atreladas ao êxito das implantações nas unidades do Sesc.

4.8.10. As bases de dados com as numerações dos patrimônios para impressão serão enviadas conforme avanço do projeto, contudo, não ficarão restritas a ele, podendo ocorrer pedidos de produção até o limite do quantitativo orçado e disposições sobre percentuais de aditivos a serem previstos em contrato.

4.9. Amostragem de etiquetas (*tags*)

4.9.1. Para as *tags* impressas, dos tipos metal e não metal, a CONTRATADA deverá submeter para avaliação da CONTRATANTE amostras com provas gráficas da aplicação da logomarca padrão do Sesc e QRCode, conforme Anexo - “Aplicação de Logomarca do Sesc” e especificações técnicas para as etiquetas contidas no Anexo – Caderno de Especificações.

4.9.2. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo envio, via correios ou por entregar pessoalmente as amostras impressas para a Coordenação de Patrimônio da Gerência Administrativa do Sesc em Minas, no Edifício Sede da rua Tupinambás, 956, Belo Horizonte/MG, no prazo de até 5 dias úteis contados da emissão do pedido.

4.9.3. O Sesc em Minas terá até 2 dias úteis (dentro do horário comercial, das 08:00 às 17:00) para aprovar ou reprovar as amostras. Caso a prova não seja aprovada pela CONTRATANTE, devido a problemas técnicos ou outro motivo de responsabilidade da CONTRATADA, deverão ser providenciadas novas provas até a obtenção do resultado desejado, não se admitindo a cobrança das provas não aprovadas.

5. QUANTITATIVO E PROPOSTA DE PREÇO

5.1. Os quantitativos constam descritos no Anexo - Quantitativos e Propostas de Preços RFID.

5.2. Os proponentes poderão realizar visitação ao Sesc Contagem para identificação das características dos patrimônios, avaliação da infraestrutura, instalações e espaço físico interno e externo, de modo a subsidiar a composição das propostas de preços, com prévio agendamento pelo telefone (31) 3279-1426, e confirmação pelo e-mail patrimonio@sescmg.com.br. As visitas serão encerradas em até 48hs antes do pregão eletrônico.

5.3. Na proposta de preços, os proponentes deverão indicar a marca, modelo do fabricante para itens e equipamentos.

5.4. A Proposta de preço deverá ser apresentada com valores unitários e totais, em moeda corrente nacional, incluindo, obrigatoriamente, todas as despesas com encargos sociais, tributos, descontos, emolumentos, impostos, fretes, despesas diretas e indiretas em geral e demais condições de fornecimento que sejam devidas em decorrência, direta e indireta, do fornecimento do objeto desta licitação.

5.5. Nos valores ofertados deverão estar incluídos os ambientes de homologação para testes e para produção, e customizações e parametrizações necessárias para os atendimentos obrigatórios.

5.6. Durante a avaliação das propostas, a CONTRATANTE poderá efetuar as diligências, levantamentos, consultas e análises que julgar 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.

5.7. A empresa proponente deverá obrigatoriamente, entregar a proposta de preços que deverá estar de **pleno acordo** com os critérios descritos nas tabelas contidas no Anexo - Prova de conceito.

5.8. A empresa proponente deverá, obrigatoriamente, entregar juntamente com a proposta de preços, as tabelas contidas no Anexo – Requisitos Técnicos e Funcionais devidamente preenchidas, não podendo haver alterações em relação aos requisitos sob pena de desclassificação do licitante, a critério da Comissão de Licitação.

5.9. Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem 100% de aderência aos Requisitos Técnicos obrigatórios (nativos) do Anexo – Requisitos Técnicos e Funcionais.

5.10. Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem pelo menos (no mínimo) 80% de aderência aos Requisitos Funcionais obrigatórios (nativos) do Anexo - Requisitos Técnicos e Funcionais. Para os 20% (ou menos) dos requisitos funcionais obrigatórios que a proponente precisar customizar e ou parametrizar, a entrega obrigatoriamente deverá ocorrer no mesmo prazo da implantação dos requisitos nativos previstos para a solução.

6. REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS – PROVA DE CONCEITO (POC)

6.1. Prova de Conceito (Proof of Concept, em inglês, ou simplesmente POC) é o nome que se dá à demonstração da possibilidade de validação de uma ideia (ou conceito), seja na área de TI ou na área de negócios. A POC pode ser aplicada no Produto Viável Mínimo (MVP, de Minimum Viable Product) ou em um protótipo e, geralmente, segue um roteiro de testes, que no caso do Sesc em Minas são os Requisitos Técnicos e Funcionais Obrigatórios.

6.2. O objetivo e abrangência, é fornecer os insumos necessários à realização da análise de amostra (prova de conceito) da solução apresentada pela licitante vencedora do Pregão a ser realizado, quanto ao atendimento dos requisitos Técnicos e Funcionais Obrigatórios contidos no Termo de Referência.

6.3. Os conceitos contidos neste documento observam o glossário contido no edital do Pregão Eletrônico, sem prejuízo da utilização de outros conceitos contidos em normas e códigos de boas práticas internacionais, bem como em outros documentos relevantes. São destinados a adquirir Solução de tecnológica por rádio frequência - RFID - “Radio-Frequency Identification”, sendo parametrizável de Tecnologia da Informação (TI), e integrada com o Módulo de Patrimônio do ERP vigente ou outro que venha a substituí-lo durante a vigência contratual, com a possibilidade de sincronização de informações e dados. Para suporte às atividades inerentes à Gestão Patrimonial, com ênfase em controle patrimonial de bens, no âmbito do Sesc em Minas.

6.4. Os detalhes para a realização da Prova de Conceito (POC), com as devidas regras para as etapas classificatórias, estão disponíveis no Anexo – “Prova de conceito”.

7. PRAZOS DE ENTREGA E DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

7.1. A data da emissão do pedido é o marco inicial para a contagem do prazo de entrega dos equipamentos, materiais, softwares e serviços.

7.2. As entregas do projeto ocorrerão em etapas gradativas, e serão detalhadas em reunião de planejamento conforme cronograma preliminar disponível no Anexo – Caderno de Especificações.

7.3. Prazo de vigência: O contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses na modalidade prestação de serviços, podendo ser prorrogado por igual período, conforme os termos da Resolução 1570/23.

7.3.1. A vigência contratual para a solução foi avaliada e justificada, considerando a necessidade de evolução das etapas de implantação do Software, que possui características estruturantes com integrações aos sistemas vigentes do Sesc Minas, necessidades de treinamentos e implantações gradativas nas Unidades da entidade, diluição do custo do projeto ao longo do tempo, e, ainda que haja a premissa de software de prateleira, nativo em pelo menos 80% dos requisitos técnicos, há períodos de adaptação da tecnologia, que demandará desenvolvimentos pontuais, emergentes, necessários ao bom funcionamento do sistema. As complexidades inerentes a implantação do projeto poderão sofrer impactos na consolidação da implantação e nas ações progressivas, se considerado um prazo menor ao indicado.

7.3.2. A continuidade da contratação está diretamente vinculada ao êxito na introdução da solução em RFID e na efetividade de seu emprego em cada Unidade Organizacional, viabilizando os avanços de sua implantação gradual, sendo para tanto, mensurado a partir de indicadores pré-determinados neste Termo de Referência e seus anexos.

8. LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA

8.1. Os materiais, equipamentos e a instalação dos ativos deverão ocorrer no Edifício Sede do Sesc em Minas, na Rua dos Tupinambás, 956, Centro, Belo Horizonte/MG - CEP 30120-070, com prévio agendamento através do telefone: (31) 3279-1426 e encaminhadas para o e-mail acessosede@sescmg.com.br, com cópia para a Coordenação de Patrimônio no e-mail patrimonio@sescmg.com.br.

8.2. As entregas de materiais devem ocorrer de segunda a sexta-feira, no horário das 09h00 às 11h00, e das 14h00 às 16h00, em conformidade com o cronograma preliminar, estabelecidos no Anexo - Caderno de Especificações.

8.3. O fornecedor deve se dirigir até a recepção que comunicará com a área requisitante para autorização de descarregamento dos equipamentos e materiais. Após liberação na Recepção, o descarregamento e/ou carregamento ocorrerá exclusivamente pela entrada da garagem do Edifício Sede, na Avenida Olegário Maciel ao lado do nº 197, Centro, Belo Horizonte/MG.

8.4. A 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 em Minas - Rua dos Tupinambás, 956 – Centro de Belo Horizonte - Edifício Sede;

8.5. As consultorias, desenvolvimento eventual, operação assistida e suporte técnico serão desenvolvidas na Sede da empresa CONTRATADA, e suas validações ocorrerão pela equipe técnica da Gerência Corporativa de Tecnologia da Informação e pela Coordenação de Patrimônio do Sesc em Minas.

8.6. Será de responsabilidade da CONTRATADA, 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.

9. TREINAMENTOS

9.1. O objeto ora contratado inclui a realização de 02 (duas) modalidades de treinamentos para os colaboradores do Sesc Minas, com permissão para gravação e cessão pela CONTRATADA de todos os direitos autorais referentes ao conteúdo dos treinamentos ministrados à CONTRATANTE, visando a multiplicação interna destes treinamentos aos seus demais empregados. Compete também à CONTRATADA obter os consentimentos porventura necessários ao tratamento dos dados pessoais (biométricos ou não) de seus prepostos em razão da gravação e execução destes treinamentos pela CONTRATANTE.

9.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Procedimento Operacional Padrão (POP) - material didático com textos e imagens - e proporcionar conhecimentos práticos nos treinamentos para a fixação e leitura das etiquetas (*tags*) RFID, com o objetivo de garantir a efetiva leitura de identificação dos patrimônios pelo coletor/leitor e utilização do software, orientar sobre o tipo correto de *tag* (metálica e não-metálica) para cada tipo de mobiliário, com os locais apropriados para suas fixações, considerando, entre outras variáveis, orientações sobre procedimentos em casos de condições climáticas adversas, situações facilitadoras na leitura dos dados, evidenciar soluções para *tags* não lidas pelo coletor, de modo a mitigar problemas, entre outros temas.

9.3. Todo material usado nas apresentações e treinamentos deverá ser disponibilizado para a equipe do Sesc em Minas, em versão atualizada, sempre que ocorrerem mudanças, correções e ou melhorias, para consultas dos colaboradores do Sesc em Minas.

9.4. Todos os custeios que se fizerem necessários para a realização dos treinamentos, tais como: materiais didáticos (físicos e em mídias), transporte, hospedagem, alimentação, deslocamentos, seguros, entre outros, serão de inteira responsabilidade do fornecedor.

9.5. Um módulo de treinamento só será considerado aceito caso seja considerado satisfatório por no mínimo 80% (oitenta por cento) dos participantes (pesquisa interna via Forms);

9.5.1. 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 dele;

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

9.6. Modalidade 01 - Treinamento prático operacional

9.6.1. O treinamento prático operacional será dividido em 02 (duas) etapas, ministrado para 01 (uma) turma de até 15 (quinze) pessoas da Coordenação e Comissão de Patrimônio, com carga-horária mínima de dezesseis horas (16:00), e com partes teórica e prática.

9.6.2. As duas etapas serão presenciais, obrigatoriamente em dias úteis, de segunda à sexta-feira, em horário comercial, na Unidade do Sesc Contagem, localizado na Rua Padre José Maria de Man, 805, Novo Riacho, Contagem/MG - CEP 32280-660, para equipes multiplicadoras compostas por colaboradores da Coordenação de Patrimônio e Comissão de Patrimônio da Unidade.

a) Etapa 1 - Orientações sobre a correta afixação das *tags* metal e não metal, em conformidade com os tipos de bens, e utilização do leitor/coletor com testes de confirmação de leitura na unidade do Sesc com aproximadamente 500 itens;

b) Etapa 2 - Utilização do software, tipos de erros e soluções;

9.7. Modalidade 02 - Treinamento prático de Gestão dos Ativos

9.7.1. O treinamento prático de gestão dos ativos poderá ocorrer de forma virtual ou presencial na Sede do Sesc em Minas (Rua dos Tupinambás, 956, Centro de Belo Horizonte, MG), com carga-horária mínima dezois horas (16:00), contemplando teoria e prática, para 01 (uma) turma de até 20 vinte pessoas da Equipe de Tecnologia da Informação e Equipe de Gestores de Patrimônio - (Perfil de Gestão), envolvendo operação do sistema, com etapa assistida para utilização do software, leitura dos *dashboards*, avaliação de erros, emissão de relatórios, consultas de resultados (indicadores), alertas de atividades, entre outros.

10. LICENÇAS

10.1. O objetivo da contratação é de um Software de mercado, ou seja, trata-se de uma solução já existente e customizável. Não se trata, portanto, de serviço de desenvolvimento de ideia pioneira.

As licenças de uso do software de controle e embarcado deverão ser permanentes e ilimitadas.

10.2. O sistema deve possuir comunicação visual facilitador e intuitivo para os usuários, além de ser condizente as exigências do Anexo – “Prova de conceito”.

10.3. Software de controle dos bens patrimoniais e Software embarcado no coletor

10.3.1. O sistema de controle deve fazer a interface e a sincronização automática das informações com aquelas obtidas no software do coletor. Ou seja, o aplicativo embarcado funcionará de maneira integrada com o sistema de controle de bens patrimoniais, atualizando os dados coletados de maneira automática.

10.3.2. A solução deve ser composta por um aplicativo embarcado no coletor móvel de leitura de etiquetas RFID e/ou em smartphone com sistemas operacionais IOS ou Android, disponíveis nas lojas oficiais, que possibilite a leitura dos bens patrimoniais também por QRCode.

10.3.3. A solução é composta de um sistema de controle físico de bens que possibilite o cadastramento, controle e visualização das informações dos bens patrimoniais.

10.3.4. O sistema deve estar apto a funcionar de maneira integrada via API ao Módulo de Patrimônio do ERP MXM, ou outro que venha a substituí-lo, para importação e atualização automática dos dados coletados.

10.3.5. O sistema de controle de bens patrimoniais deve funcionar em ambiente de nuvem, na modalidade SaaS (*Software as a Service*) gerenciado pela CONTRATADA.

10.3.6. O sistema deve emitir relatórios gerenciais, relacionando todos os itens que estão fisicamente alocados nos ambientes durante o processo de varredura, as pendências dos patrimônios não encontrados, assim como os bens que foram encontrados, mas que pertençam a outra localidade, além de permitir a geração de arquivo para uso na impressora definida no Anexo - Caderno de Especificações.

10.3.7. A CONTRATADA deve garantir que o sistema de controle patrimonial esteja acessível nos navegadores Chrome, Safari e Firefox e aplicar testes dos componentes da interface - usabilidade, navegabilidade e acessibilidade - nos navegadores-padrão;

10.3.8. Banco de dados em nuvem, permitindo sua ampliação instantânea conforme vão sendo feitas novas adesões além da segurança de backups e redundâncias no uso 24x7.

11. GARANTIAS

11.1. A CONTRATADA responderá por todos os vícios e defeitos dos itens, relacionado a aplicação, softwares e de todas e quaisquer licenças necessárias para o pleno funcionamento da solução implantada e suas atualizações, devendo manter seu pleno funcionamento, suas funcionalidades e integração garantidas pela empresa fornecedora pelo prazo de vigência contratual.

11.2. A CONTRATADA é responsável por vícios ou defeitos de fabricação, bem como desgastes anormais nas partes e acessórios dos equipamentos - Leitores, coletores e impressoras, obrigando-se a substituir os elementos defeituosos de forma imediata, a fim de não comprometer as operações diárias, sem ônus para o Sesc em Minas.

11.3. O prazo de garantia mínimo contratual - somado a garantia assegurada pela Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) - deve ser de 12 meses (3 meses do CDC + 9 meses contratuais = 12 meses), contra a vícios

de fabricação das etiquetas e ribbons, contados a partir da data de entrega dos materiais, sendo ainda a CONTRATADA responsável por providenciar reparações e trocas imediatas.

12. SUPORTE TÉCNICO e SLA's / SERVIÇO DE ATUALIZAÇÕES / MANUTENÇÕES

12.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Suporte Técnico com Manutenção adaptativas, corretivas, evolutivas e preventivas, incluindo suporte e evoluções de sistema, locações de equipamentos, inclusos nos custos do contrato, desde o encerramento da operação assistida até o final da vigência contratual, e serão avaliados e analisados mensalmente, devendo cumprir todos os requisitos e SLA (Acordo de Nível de Serviço) deste Termo de Referência e anexos.

12.2. Atualizações

12.2.1. CONTRATADA deve garantir **atualização de versões**, correções, alertas de segurança e atualizações críticas (equipamentos, sistemas e aplicações deverão manter a compatibilidade com as versões mais recentes dos sistemas operacionais).

12.2.2. A CONTRATADA deve garantir atualizações fiscais, legais e reguladoras, além, de certificados dos novos produtos/versões de terceiros (por exemplo, fornecedor de software embarcado no Leitor) devidamente suportados.

12.2.3. Caberá a CONTRATADA 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, realizar as rotinas de *backup* necessárias para prevenção de perdas de informação em casos de desastre, disponibilizar profissionais especializados em casos onde a intervenção tenha que ser feita nas dependências do Sesc em Minas, disponibilizar canais de atendimento, via telefone ou *Web*, para utilização dos funcionários que possuem tal permissão, manter o ambiente atualizado com a aplicação de novas versões que forem disponibilizadas pelo fabricante dos componentes da solução.

12.3. Manutenções

12.3.1. Os serviços previstos neste Termo de Referência contemplam manutenções adaptativas, corretivas, evolutivas e preventivas, que deverão entrar em vigor imediatamente após a adesão contratual, que deverão atender ainda as necessidades inerentes aos itens elencados no Caderno de Especificações – Anexo. São elas:

- a) Manutenção Adaptativa: adaptações por mudanças externas (negócio, legislação, ambiente operacional) sem inserção de novas funcionalidades. O prazo de atendimento desta manutenção será acordado entre as partes.
- b) Manutenção Evolutiva: evolução com a inclusão de novas características e novas funcionalidades. O prazo de atendimento desta manutenção será acordado entre as partes.
- c) Manutenção Preventiva: reengenharia de software visando à melhoria de desempenho por meio da otimização de códigos ou recursos que facilitem futuras correções, adaptações ou evoluções.
- d) Manutenção Corretiva: alterações para correção de defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades.

12.4. Suporte técnico

12.4.1. 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.

12.4.2. Serviços de suporte e assistência técnica devem ser gerenciados pela CONTRATADA e prestados por sua equipe técnica, nos locais onde os ativos estiverem instalados *on-site*, incluindo o fornecimento de peças originais de reposição e demais reparos necessários.

12.4.3. Os chamados relacionados às demandas de operação assistida, suporte e manutenção a serem atendidos pela empresa CONTRATADA serão demandados pela Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação do Sesc em Minas e pela Gerência Administrativa.

12.4.4. Durante a execução do contrato, a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão reunir-se trimestralmente com o profissional de pós-vendas, presencialmente na sede da CONTRATANTE ou via videoconferência para definições conjuntas, avaliação dos serviços prestados e tomada de decisão visando ajustar eventuais falhas identificadas.

12.5. SLA (Service Level Agreement)

12.5.1. As disposições deste item têm como objetivo garantir, durante a vigência do contrato, uma maior visibilidade da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, permitindo a gestão efetiva dos serviços prestados e resultados esperados, de acordo com os critérios e níveis de serviço mínimos postulados neste documento.

12.5.2. 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.

12.5.3. O atendimento da CONTRATADA deverá ocorrer em período útil, de Segunda a Sexta-feira das 8h às 17h.

12.5.4. A resolução dos chamados, por parte da empresa CONTRATADA, deverá ocorrer em conformidade com os prazos dos níveis de serviço, definidos nesse Termo de Referência, 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.

12.5.5. 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.

12.5.6. O Sesc em Minas considera como requisito para o fechamento dos chamados que o produto e ou serviço entregue esteja livre de erros e viável para uso e ou publicação em ambiente de produção.

12.5.7. A empresa CONTRATADA deve disponibilizar uma ferramenta própria 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, com ambiente de consulta e acompanhamento dos chamados para o Sesc Minas.

12.5.8. A Contratada deverá prestar serviços de suporte em operação 8h x 5 dias respeitando o tempo de diagnóstico e tempo de solução, segundo indicador de criticidade (SLA), e com grau de cumprimentos de 95% em todos os níveis, com viabilidade de solução remota, conforme segue:

Nível	Urgência	Severidade	Diagnóstico	Tempo de solução
Baixa	Não precisa de uma solução imediata	Obstáculo no trabalho de usuários individuais e/ou uma solução aceitável está disponível	6 horas	72 horas
Média	Não precisa de uma solução imediata	Interrupção do trabalho de usuários individuais e nenhuma solução aceitável está disponível	4 horas	24 horas
Alta	Precisa de uma solução imediata	Interrupção dos processos críticos, afetando usuários individuais e nenhuma solução aceitável está disponível	2 horas	6 horas
Urgente	Precisa de uma solução imediata	Interrupção dos processos críticos, afetando diversos usuários e nenhuma solução está disponível	1 hora	3 horas

12.6. Níveis de serviço atendimento presencial:

12.6.1. O prazo máximo para diagnóstico e atendimento de chamado técnico com necessidade de atuação presencial para eventuais substituições de peças, equipamentos e/ou aplicações de correções nos softwares básicos pré-instalados nos equipamentos serão conforme a seguir:

Análise	Resolução máxima	Regime de Cobertura
03 horas	02 dias úteis	8 x 5

12.7. Índices de solicitações resolvidas

Índice	Finalidade	Métrica	
Índice de Cumprimento de Prazos	Avaliar o desempenho do fornecedor sobre as solicitações resolvidas dentro do prazo	$X = \text{quantidade de solicitações resolvidas, não rejeitadas e no prazo, vezes 100 (cem), dividida pela quantidade de solicitações totais do mês + backlog}$	Quanto maior o índice melhor a qualidade das demandas entregues para homologação
Índice de Qualidade das soluções	Avaliar a qualidade das soluções resolvidas dentro do prazo	$Y = \text{quantidade de entregas rejeitadas* vezes 100 (cem), dividida pela quantidade de entregas totais}$	Quanto menor o índice melhor a qualidade das demandas entregues para homologação

*Rejeições: chamados informados como resolvidos pela contratada, mas que não foram efetivos na solução do problema, comprovados em homologação, com evidências de testes.

12.7.1. Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento de uma entrega dentro dos prazos previamente estabelecidos. Nestes casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente a CONTRATANTE, informando os motivos deste impedimento e, caso aceito, o atraso não será considerado na apuração do nível de serviço.

12.7.2. Fica a critério da CONTRATANTE nas apurações mensais, as aplicações de penalidades ao Licitante em caso de não atendimento aos níveis acordo de serviço apresentados no quadro a seguir:

Índices	Nível de serviço esperado - Meta	Faixas de ajuste de pagamento
Cumprimento de Prazo	95%	$X \text{ entre } 1 \text{ e } 0,95 \text{ (inclusive)} = 100\%$ $X \text{ entre } 0,94 \text{ e } 0,85 \text{ (inclusive)} = 90\%$ $X \text{ entre } 0,84 \text{ e } 0,80 \text{ (inclusive)} = 80\%$ $X \text{ entre } 0,79 \text{ e } 0,75 \text{ (inclusive)} = 70\%$ $X \text{ entre } 0,74 \text{ e } 0,70 \text{ (inclusive)} = 60\%$ $X \text{ abaixo de } 0,6 = 50\%$
Índice de rejeição	5%	Não se aplica.

12.8. Relatório consolidado de atendimentos

12.8.1. A CONTRATADA deverá enviar no primeiro dia útil de cada mês, durante a duração do contrato, relatório consolidado de atendimentos, para análise e aprovação da CONTRATANTE, contendo informações consolidadas das interações sobre cada chamado;

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

12.8.3. O leiaute e as informações do relatório serão definidos pelo Sesc em Minas junto a CONTRATADA após a assinatura do contrato;

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

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

12.8.6. As principais informações que devem constar no relatório são: Nome do solicitante; Unidade solicitante; Lista de chamados abertos no mês / fechados no mês; Código do chamado; Descrição do chamado; Complexidade do chamado; Status do chamado; Data e hora de abertura do chamado; Data e hora de início do atendimento; Prazo, de acordo com os índices, para início do atendimento; Tempo gasto para o início do atendimento; Data e hora da resolução do chamado; Prazo, de acordo com os índices, para resolução do chamado; Tempo gasto para a resolução do chamado;

12.8.7. Além dos dados, o relatório deve conter os seguintes resumos totalizadores: Total de solicitações listadas; total de solicitações atendidas no prazo (Considerando a lista de chamados acima); Índice de “Cumprimento de prazo” e índice de “Rejeição”; total de solicitações recebidas (Considerando a lista de chamados); total de solicitações em aberto (Considerando a lista de chamados); total de solicitações resolvidas no prazo (Considerando a lista de chamados);

13. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

- 13.1. Dimensionar e responsabilizar-se pela equipe técnica disponibilizada para a realização dos serviços;
- 13.2. Realizar a gestão da equipe técnica disponibilizada, cabendo ao Sesc em Minas somente realizar acompanhamento do trabalho, testes e validação das entregas;
- 13.3. Cumprir os prazos definidos neste termo de referência e nas reuniões de planejamento e alinhamentos;
- 13.4. Garantir a qualidade dos serviços prestados, equipamentos e materiais;
- 13.5. A qualquer tempo a Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação do Sesc Minas, avaliará a necessidade de substituição dos equipamentos (impressoras e coletores/leitores) com o objetivo de garantir a melhor performance dos serviços, conforme evolução tecnológica que se apresentar à época;
- 13.6. Os dispositivos de leitura de dados, equipamentos de impressão e sistemas deverão contar com seguro pelo período de vigência contratual, com o objetivo de resguardar em casos de perda, roubo, danos de qualquer natureza a eles acometidos, sem que haja qualquer ônus para o Sesc em Minas;
- 13.7. A execução do serviço almejado pressupõe, no mínimo, a existência dos seguintes papéis e responsabilidades citados abaixo por parte da CONTRATADA:
 - 13.7.1. Preposto, profissional indicado pela CONTRATADA responsável por acompanhar a execução do contrato; atuar como interlocutor principal junto a CONTRATANTE; receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
 - 13.7.2. Gerente de Projeto (*Product Owner PO/Scrum Master SM*), profissional indicado pela CONTRATADA para ser o principal ponto de contato no que diz respeito aos serviços executados, preferencialmente detentor de certificação *Project Management Professional (PMP)*. Este profissional representará a CONTRATADA em questões de caráter técnico e responderá pela coordenação operacional das atividades previstas na execução de cada Serviço, de forma a solucionar qualquer dúvida, conflito ou desvio técnicos que possa comprometer a execução da solução. Caberá ao Gerente de Projeto, no mínimo, as seguintes atribuições: Planejar, gerenciar e alocar recursos da CONTRATADA; controlar os prazos acordados com a CONTRATANTE; Garantir e controlar a qualidade de produtos e serviços da demanda; coordenar interações com clientes e usuários; monitorar e controlar os riscos.
 - 13.7.3. Líder Técnico (Arquiteto de Softwares), responsável pela liderança técnica e respaldo técnico ao restante da equipe formada pela CONTRATADA, como também pela interlocução e comunicação com a equipe técnica da Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação do CONTRATANTE. Caberá ao Líder Técnico, no mínimo, as seguintes atribuições: Prover suporte técnico aos desenvolvedores; servir de interface entre analista de requisitos e equipe técnica; orientar sua equipe técnica e garantir a aderência a padrões e diretrizes, conforme estabelecido na metodologia de desenvolvimento de software do CONTRATANTE.
 - 13.7.4. Desenvolvedor/Programador (*front e back*), cuja função é fazer a codificação do software (sistema ou banco de dados) conforme solicitado nos artefatos e documentos entregues pelo analista de sistemas.
 - 13.7.5. Analista de Testes (*Quality Assurance*), responsável por elaborar e executar roteiros de testes, com base em requisitos técnicos e funcionais do sistema, identificar e registrar os erros existentes nos sistemas, garantindo a qualidade dos produtos gerados quanto às especificações, arquitetura e padrões definidos na Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (MDS).
- 13.8. As nomenclaturas dos papéis e as responsabilidades podem sofrer alterações de acordo com a Metodologia de Desenvolvimento de Software do CONTRATANTE e o alinhamento e definição da métrica utilizada, de acordo com as boas práticas de mercado, descrito neste termo de referência.

14. CRONOGRAMA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 14.1. Em até 05 (cinco) dias úteis, após a emissão do pedido, ou em outro prazo definido pela CONTRATADA, as partes deverão realizar reunião para o planejamento das ações de implantação da solução em RFID e sua execução nas Unidades do Sesc Minas.
- 14.2. Nesta reunião a CONTRATADA deverá apresentar o plano de trabalho detalhado com todas as micro etapas necessárias para a realização do projeto, com a definição dos marcos para homologações das entregas, em

ambientes de teste e de produção, do conjunto de produtos que correspondem ao término de cada fase/etapa, em consonância com as premissas basilares do Termo de Referência e seus anexos, guardando compatibilidade entre os eventos programados e os respectivos desembolsos financeiros. O Sesc Minas terá até 10 (dez) dias corridos para apreciação e aprovação.

14.3. Havendo necessidade de ajustes, como, por exemplo, desembolsos incompatíveis com os eventos programados, a CONTRATADA terá até 05 (cinco) dias úteis para apresentar a adequação do plano de trabalho. O efetivo início da implantação da solução em RFID só ocorrerá após a validação do referido plano pela CONTRATANTE.

14.4. Qualquer pagamento à CONTRATADA somente será realizado mediante validação do serviço pela CONTRATANTE por meio e emissão do Termo de Aceite – ANEXO - Modelo de Termo de Aceite.

14.5. Caso a CONTRATADA tenha alguma pendência nas entregas das demandas, só poderá receber os respectivos pagamentos após finalização dos serviços pendentes.

14.6. O Termo de Aceite não isenta a CONTRATADA das responsabilidades sobre o pleno funcionamento de todas as facilidades e vantagens oferecidas pelos componentes.

14.7. Todos os serviços entregues pela CONTRATADA serão analisados pela CONTRATANTE conforme condições a seguir:

- a) A cada etapa programada concluída a CONTRATADA deverá emitir Termo de Aceite e apresentá-lo a CONTRATANTE que terá um prazo de até 10 (dez) dias corridos para análise;
- b) O serviço considerado “não aprovado” deverá ser reapresentado pela CONTRATADA com as devidas correções, no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, sob pena de aplicação das sanções definidas no contrato;
- c) Decorrido o prazo da alínea “b”, havendo situação de descumprimento de etapa(s), e/ou não alcance de do indicador de efetividade de implantação nas Unidades do Sesc, a CONTRATADA será notificada e ficará obrigada a comprovar a adoção de medidas imediatas e efetivas de correção para viabilizar o avanço do projeto, em um prazo de 05 dias corridos, sob pena de aplicação das sanções definidas no contrato.

14.8. Caberá a CONTRATADA disponibilizar em sua solução, um mecanismo de integração via webservices utilizando API's, conforme descrito no item 4.7.4 deste Termo de Referência. O Sesc, em momento oportuno, disponibilizará documentações das API's necessárias, assim, a CONTRATADA apresentará o plano de integração de dados entre o software que for demandado no momento, sendo que o prazo para a conclusão desta etapa pela CONTRATADA será de até 90 (noventa) dias corridos.

14.8.1. Até que haja a efetivação do mecanismo de integração por webservices, a CONTRATADA deverá disponibilizar obrigatoriamente, em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data do aceite do plano de trabalho pela CONTRATANTE, um mecanismo de exportação dos dados necessários para importação no ERP e Service Desk do Sesc de acordo com o layout a ser entregue.

14.9. Devem estar concluídas pela CONTRATADA, em até 30 (trinta) dias corridos a contar da data do aceite do plano de trabalho pela CONTRATANTE, todas as Parametrizações e Customizações necessárias para atendimento às especificações obrigatórias e imediatas, contidas neste Termo de Referência e seus anexos.

14.10. A CONTRATADA deverá concluir a migração de dados com efetividade, antes do início da Operação Assistida.

14.11. Todas as Parametrizações e Customizações necessárias para atendimento aos requisitos obrigatórios e não imediatos, bem como aos desejáveis, com prazo superior a 30 dias, devem estar concluídas pela CONTRATADA conforme os prazos especificados no Anexo da Prova de Conceito (POC), em dias corridos, a contar da data do aceite do cronograma pela CONTRATANTE.

14.12. O fornecimento de todo serviço necessário para a implantação, tais como integração, customização, parametrização, configuração, somente será considerado concluído se não existirem quaisquer funcionamentos inadequados da SOLUÇÃO ou incompatibilidades com o ambiente computacional do Sesc em Minas.

14.13. **Conforme item 4.6.2, que trata das customizações e parametrizações**, os requisitos obrigatórios do software foram elaborados tomando-se como base as atividades diárias executadas pela equipe da Coordenação

e Comissão de Patrimônio. Assim, caso os requisitos listados demandem ajustes, a equipe do Sesc Minas se resguarda no direito de não dar como finalizados este grupo de requisitos, podendo de acordo com outras necessidades observadas, acatar ou rejeitar alterações, inclusões e ou exclusão de requisitos.

14.14. É **premissa de continuidade contratual**, para que a CONTRATADA possa avançar progressivamente com a implantação para qualquer uma das Unidades do Sesc Minas, seja na entrega gradativa das *tags* (impressas e em branco) e nos demais fornecimentos de serviços previstos neste Termo de Referência e seus anexos, que haja validação pela CONTRATANTE, do Termo de Aceite emitido pela CONTRATADA, atestando a conclusão com sucesso da implantação na última Unidade (pregressa).

14.15. A CONTRATADA deverá comprovar do emprego completo da solução em todas as suas operações, para cada Unidade do Sesc, com indicador da efetiva leitura das *tags* de no mínimo 97%, em que a distância do equipamento para a leitura dos objetos não demande aproximações menores que 30cm.

Métrica: (total de itens lidos pela solução RFID/total de itens patrimoniados da Unidade) x 100

14.15.1. A variação de 3pp (pp = pontos percentuais) do item 14.14. será admitida, considerando etiquetas com defeito de fabricação, que demandarão troca imediata pelo fornecedor.

14.16. Para efeitos de cálculo da métrica de efetividade, não farão parte do “total de itens patrimoniados da Unidade”: *tags* arrancadas por clientes; afixação de *tags* fora dos padrões do procedimento operacional padrão - POP - entregue pelo fornecedor; patrimônios novos ainda em processo de registros patrimonial;

14.17. O cronograma físico financeiro, destacado a seguir, estabelece etapas macro para a implantação da solução e os prazos máximos para a conclusão, que deverão ser observados pela CONTRATADA quando da elaboração do plano de trabalho de implantação.

Etapa	Descrição	Marcos das etapas	Faturamento
01	Assinatura do contrato	Conforme edital	Não aplicável
02	Emissão do pedido de compras	Conforme edital	Não aplicável
03	Entrega das amostras das etiquetas	Em até 05 (cinco) dias úteis, após a emissão do pedido de compras	Não aplicável
04	Reunião de planejamento/ alinhamento para definição de cronograma com entrega do plano de trabalho	Em até 05 (cinco) dias úteis, após emissão do pedido de compras	Não aplicável
05	Entrega da solução com mecanismo de exportação dos dados necessários para importação no ERP e Service Desk do Sesc, incluso, customizações e parametrizações indicadas na prova de conceito, carga inicial, testes de efetividade com produção de evidências, por meio de homologação, que comprovem a possibilidade de início das operações do sistema para a realização do inventário na primeira Unidade - Sesc Contagem.	Caso não seja possível a integração imediata com o sistema ERP vigente do Sesc, esta etapa será utilizada até que haja a efetivação do mecanismo por webservices. Deverá ser entregue em até 30 dias corridos , após aceite da contratante do plano de trabalho de implantação do projeto.	Após conclusão da etapa, com emissão do Termo de Aceite pela contratada, e validação pela contratante, que ocorrerá em até 10 dias corridos. Entrega única - 100%
06	Integração aos Sistemas do Sesc via webservices utilizando API's (ver item 4.7.4 deste TR) conforme a disponibilização da documentação necessária pelo Sesc e/ou por planilha para carga inicial – Entrega única	Entrega em até 90 dias corridos após acionamento da contratada. O Cronograma condizente às entregas previstas para cada mês, serão alinhados pela Equipe de TI da Contratante junto a empresa Contratada.	Após conclusão da etapa, com emissão do Termo de Aceite pela contratada, e validação pela contratante, que ocorrerá em até 10 dias corridos. Entrega única - 100%
07	Entrega de impressora e coletores/leitores (instalações e configurações) – Serviço por 60 meses	Entrega em 30 (trinta) dias corridos , após a emissão do pedido pelo Sesc	Mensal , após implantação do sistema, instalação e configuração para uso, emissão Termo de Aceite e validação pela contratante, que ocorrerá em até 10 dias corridos.
08	Entrega gradativa das etiquetas impressas e em branco - Quantidade definida	Início da primeira entrega será em até 30 dias corridos após envio pelo Sesc da listagem com as numerações patrimoniais	Após emissão do Termo de Aceite e validação pela contratante, que ocorrerá em até 10 dias corridos, conforme recebimento gradual
09	Rolo Ribbon de resina compatível com a impressora e etiquetas - Quantidade definida	Em até 30 (trinta) dias corridos , após a emissão do pedido	Após emissão do Termo de Aceite e validação pela contratante, que ocorrerá em até 10 dias corridos, conforme recebimento gradual
10	Treinamento prático operacional em 02 (duas) etapas para até 15 usuários – Entrega única	Após desenvolvimento de Objetos Instrucionais e realização dos treinamentos	Após cada etapa de treinamento, com emissão do Termo de Aceite e validação

			pela contratante, que ocorrerá em até 10 dias corridos - Entrega única - 100%
11	Treinamento prático de gestão dos ativos para até 20 usuários – Entrega única	Após Desenvolvimento de Objetos Instrucionais e treinamentos	Após o treinamento, com emissão do Termo de Aceite e validação pela contratante, que ocorrerá em até 10 dias corridos - Entrega única - 100%
12	Operação assistida	Este serviço tem início nas homologações em ambiente de teste e de produção da etapa de implantação e perdura até a conclusão do inventário na primeira Unidade do Sesc Minas – Sesc Contagem.	Após emissão do Termo de Aceite e validação pela contratante, que ocorrerá em até 10 dias corridos - Entrega única - 100%
13	Licenças de uso da solução RFID Serviço por 60 meses	A partir da conclusão do processo de implantação.	Mensal , com emissão do Termo de Aceite e validação pela contratante, que ocorrerá em até 10 dias corridos
14	Licenças de uso do Software embarcado RFID Serviço por 60 meses	A partir da conclusão do processo de implantação. Conforme edital	Mensal , com emissão do Termo de Aceite e validação pela contratante, que ocorrerá em até 10 dias corridos
15	Início do serviço de consultoria, desenvolvimento eventual (por demanda - 1.000 UST/ano) - Por demanda	A partir da conclusão do processo de implantação. Conforme edital. Por demanda e somente referente as UST's utilizadas	Após Termos de Aceite, conforme UST's consumidas
16	Suporte Técnico com Manutenção adaptativas, corretivas, evolutivas e preventivas, suporte e evoluções de sistema, incluso nos custos do contrato, devendo cumprir todos os requisitos e SLA (Acordo de Nível de Serviço) – Serviço por 60 meses	Terá início efetivo após conclusão da etapa de operação assistida.	Mensal , com emissão do Termo de Aceite e validação pela contratante, que ocorrerá em até 10 dias corridos

15. REGRAS PÓS CONTRATO E DESMOBILIZAÇÃO

- 15.1. Os serviços executados neste item têm como objetivo garantir a formalização do encerramento do contrato para que as partes tomem providências internas adequadas.
- 15.2. A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA, com 30 (trinta) dias de antecedência do encerramento oficial do contrato, um Ofício de Encerramento comunicando que o contrato será finalizado. A oficialização garante à CONTRATANTE e CONTRATADA tomarem todas as ações necessárias para preparação do ambiente interno visando o encerramento do contrato.
- 15.3. 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);
- 15.4. 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.
- 15.5. A CONTRATADA deverá realizar a embalagem de todos os ativos que fazem parte do escopo dos serviços contratados.
- 15.6. Todos os custos para desmobilização/retirada dos ativos deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA.

16. CONFIDENCIALIDADE

- 16.1. É de total responsabilidade da empresa CONTRATADA a garantia de confidencialidade das informações e dos dados enviados pelo Sesc em Minas a ela;
- 16.2. 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;
- 16.3. Caso aconteça vazamento de informações ou de dados, e se comprove a responsabilidade da CONTRATADA, está responderá pelos danos causados ao Sesc em Minas.

17. REAJUSTE

17.1. O Contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido, tendo como limite máximo a variação do Índice Geral de Preço de Mercado - IGPM ou outro indexador que venha a substituí-lo, e terá como data marco aquela constante na proposta.

17.2. Os valores poderão ser alterados para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente, 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, desde que devidamente comprovados.

18. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

18.1. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

18.1.1. Atestado (s) de capacidade técnica emitido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou serviço de implantação efetiva de solução de controle patrimonial com a tecnologia RFID, com fornecimento de *tags* RFID, leitor de dados e software, em pelo menos 45% do objeto pertinente e compatível com este Termo de Referência.

18.1.1.1. As comprovações são justificadas por serem meios de evidenciar que as proponentes possuem competência, experiência e perícia para cumprir as exigências do Edital no atendimento das necessidades do Sesc Minas. O percentual estabelecido, norteado por pesquisas de mercado, visa redução de riscos do projeto, pois, possui valor significativo de investimento em evolução tecnológica, operacional, de capital e de tempo, com impactos nos inventários patrimoniais da entidade.

18.1.2. O atestado deve constar em papel timbrado do órgão ou empresa, com o nome e cargo do emitente, deve informar a frequência de operação da solução RFID, indicar se foi cumprido o prazo de entrega e se o emitente ficou satisfeito com a qualidade do equipamento/solução.

18.1.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

18.1.4. Certificado de Capacidade Técnico-Operacional fornecido pelo fabricante do software, que comprove a habilitação do licitante no(s) produto(s) referente(s) ao objeto deste edital, se o licitante não for o fabricante do software.

18.1.5. Atestado fornecido pelo fabricante do software, que comprove a autorização do licitante para comercializar e licenciar o(s) produto(s) conforme a proposta apresentada, se o licitante não for o fabricante do software.

19. SUBCONTRATAÇÃO

19.1. É vedado a subcontratação pela CONTRATADA de qualquer parte do objeto.

20. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

20.1. O critério de escolha da licitação será de menor preço global por lote, opção mais vantajosa ao Sesc Minas em função do objeto do escopo ser indivisível, ou seja, não existe a possibilidade operacional de mais de uma empresa executar o objeto, considerando que é uma solução única.

20.2. No contexto desta contratação, e de acordo com os requisitos levantados, verifica-se que o objeto está particionado em materiais e serviços, porém, todos os itens que compõem o objeto da contratação deverão ser adjudicados a um único fornecedor, não se justificando o parcelamento, que iria fracionar desnecessariamente o objeto com o consequente prejuízo da gestão contratual, tendo em vista que todos os serviços funcionam interconectados, o suporte técnico só pode ser prestado pelo fornecedor da solução bem como a parametrização e consultoria necessitam de conhecimento especializado. Assim como os materiais fornecidos precisam funcionar de maneira integrada com os serviços contratados.

20.3. Há ainda que se considerar o aspecto da economicidade pelo fator de escala no caso de se contratar com um único fornecedor. Em contraposição à aquisição ou contratação segmentada, observa-se no mercado uma tendência à redução do custo unitário dos diversos itens na busca de oferecer o menor preço global.

21. FISCALIZAÇÃO

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

21.2. A execução do objeto da presente licitação, será acompanhada pelos fiscais designados pelo Sesc em Minas. A Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança de Informação (TI) atuará como “Fiscal Técnico de Contrato”, e a Coordenação de Patrimônio da Gerência Administrativa exercerá o papel de “Fiscal Administrativo do Contrato”.

21.3. Fiscal Administrativo 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;

21.4. Líder técnico Sesc em Minas (Fiscal Técnico de Contrato) 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 e soluções funcionais que envolvam conhecimentos de TI;

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

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

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

22. CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS

22.1. Mediante a aprovação no Termo de Aceite, a CONTRATADA deverá emitir Nota Fiscal e encaminhar a CONTRATANTE, sendo **necessário a emissão de Notas fiscal específica para serviços, e Nota Fiscal específica para produtos**.

22.2. O faturamento dos serviços ocorrerá conforme cronograma e êxitos de implantação previstos neste termo.

22.3. Os valores a serem pagos sempre compreenderão aos 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 suporte no mês.

22.4. O pagamento da primeira parcela do Licenciamento e Suporte será após a Operação Assistida;

22.5. A mensalidade sempre compreenderá os serviços de suporte prestados dentro do mês, correspondendo o primeiro dia até o último dia de cada mês, sendo pago no mês subsequente. Se a prestação de serviço iniciar após o primeiro dia, o pagamento será proporcional aos dias de suporte no mês de execução.

22.6. Cada Nota fiscal deverá guardar conformidade de valor com os respectivos Pedidos ao Fornecedor, emitidos pela CONTRATANTE.

22.7. 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.

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

22.9. Os dados bancários deverão obrigatoriamente constar na nota fiscal e deverão ser da mesma titularidade da CONTRATADA.

22.10. Prazo de pagamento: 30 dias após o recebimento da Nota Fiscal.

22.11. A nota fiscal **não poderá** ser emitida após o dia 20 de cada mês, de acordo com os normativos internos do Sesc em Minas.

22.12. O pagamento será efetuado de acordo com a data de emissão da nota fiscal, seguindo os seguintes critérios após o atesto correspondente:

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

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

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

22.13. Deverá ser encaminhado juntamente com a nota fiscal:

a) Arquivo xml correspondente a nota fiscal.

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

c) Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) na validade

23. PENALIDADES

23.1. As condições de aplicação das penalidades serão previstas no instrumento contratual, devendo garantir a possibilidade de advertência, multa moratória e compensatória, suspensão do direito de licitar.

24. GESTOR DO CONTRATO

24.1. Gerência Administrativa – Coordenação de Patrimônio

25. ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL

25.1. Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança de Informação