

## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

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

### 2. JUSTIFICATIVA

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

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

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

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

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

### 3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 3.1. METODOLOGIA

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional Minas Gerais | [www.sescmg.com.br](http://www.sescmg.com.br)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **3.2. ESPECIFICAÇÃO DA PROPOSTA**

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

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

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

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

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

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

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

**3.2.6.** Durante a avaliação das propostas, O Sesc em Minas poderá efetuar as diligências, levantamentos, consultas e análises que julgarem necessárias, podendo utilizar todos os meios lícitos possíveis, tais como: visita técnica aos Proponentes, consultas formais a usuários / clientes dos Proponentes, consultas e pesquisas em órgãos controladores, dentre outros.

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

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

**Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional Minas Gerais | [www.sescmg.com.br](http://www.sescmg.com.br)**

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

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

**3.3.1.1.** Coletar dados online.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3.4. MONITORAMENTO DE RESULTADOS**

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

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

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

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

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

### **3.5. TRATATIVA DAS MANIFESTAÇÕES**

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

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

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

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

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

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

#### **4. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO**

##### **4.1. PLANEJAMENTO**

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

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

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

##### **4.2. IMPLANTAÇÃO**

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

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

##### **4.3. RECEBIMENTO**

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

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

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

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

##### **4.4. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO**

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

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

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

**4.4.4.** Entre os itens de Suporte Técnico relacionamos:

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

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

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

**4.4.6.** A resolução destes chamados, por parte da empresa CONTRATADA, deverá ocorrer em conformidade com os prazos de nível de serviço, sem qualquer ônus adicional para o Sesc em Minas, seja de honorários, deslocamento/transporte, alimentação e estadia de qualquer técnico ou recurso, no caso de atendimento presencial, da empresa CONTRATADA. Após registro, o Sesc em Minas controlará os níveis mínimos de serviços estipulados, conforme tabela abaixo:

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



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

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

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

#### **4.5. MELHORIAS E ALTERAÇÕES**

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

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

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

#### **4.6. ACESSO A DADOS E INTEGRAÇÕES**

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

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

#### **4.7. GARANTIA DE ATUALIZAÇÕES**

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

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

#### **4.8. DO SERVIÇO DE BACK-UP**

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

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

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

#### **4.9. DOS TREINAMENTOS**

**4.9.1.** Prover treinamento remoto.



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

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

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

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

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

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

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

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

#### **4.10. CONFIDENCIALIDADE E LGPD**

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

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

#### **4.11. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

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

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

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

## **5. PRAZO DE VIGÊNCIA**

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

## **6. PAGAMENTO**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **7. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO**

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

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

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

## **8. REAJUSTE**

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

## **9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

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

## **10. SUBCONTRATAÇÃO**

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

## **11. PENALIDADES**

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

## **12. CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

**12.1.** Menor preço global<sup>1</sup>

## **13. FISCALIZAÇÃO**

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

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

## **14. GESTOR DO CONTRATO**

**14.1.** Gerência Comercial

---

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

## ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO

Neste tópico estão relacionados os requisitos técnicos obrigatórios que a SOLUÇÃO deve atender.

Orientações para o preenchimento da Planilha de Requisitos, Atendimento do Requisito: Deverá informar se o requisito é atendido, a preencher: **SIM** ou **NÃO**.

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura	Atende: Sim ou Não
RT001	Interface em Português (Brasil);	
RT002	Manual do usuário, em português do Brasil;	
RT003	A modalidade de licenciamento deve compreender o quantitativo mencionado no detalhamento do objeto do contrato, mantendo a performance máxima para todos e em todas as aplicações;	
RT004	A Solução deve utilizar no mínimo uma das tecnologias de SGBD;	
RT005	Realizar o registro das ações dos usuários autenticados para permitir a auditoria de alterações realizadas;	
RT006	Possuir rotinas de backup segura e proativa das bases de dados envolvidas no ambiente e que garantam a proteção, estabilidade e total disponibilidade dos dados. As rotinas deverão ser diárias, semanais, mensais e anuais;	
RT007	Garantir o uso de técnicas de proteção contra uso indevido de informações (invasão e/ou roubo de informações) por pessoas não autorizadas, através da própria execução do sistema;	
RT008	Realizar o registro das ações dos usuários autenticados para permitir a auditoria de alterações realizadas;	
RT009	A solução, na modalidade <b>SaaS (Software como serviço, do inglês Software as a Service)</b> , deve ter no mínimo uma disponibilidade de 99% na Intranet e na Internet, durante 24 horas por dia, 7 dias por semana. Eventuais interrupções serão tratadas de acordo com as cláusulas de suporte;	
RT010	Módulos disponíveis em ambiente web, não sendo necessária a instalação de nenhum framework, API ou aplicativo executável nas máquinas clientes, exceto nos casos de componentes instalados pelo navegador durante a execução da solução;	

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura	Atende: Sim ou Não
RT011	Todos os módulos que compuserem a Solução, devem ser plenamente compatíveis entre si; sendo que suas funcionalidades deverão compor uma solução única, com base de dados, interface unificada, controle de acesso centralizado para todos os usuários e módulos, não sendo permitida a utilização de soluções compostas de diversas aplicações desenvolvidas separadamente;	
RT012	Compatibilidade no mínimo com os seguintes navegadores Firefox e Google Chrome em suas versões mais recentes;	
RT013	Compatibilidade para uso em navegadores em IOS e Android;	
RT014	Suportar como ambiente das estações de trabalho o sistema operacional Windows (7 ou Superior), e também em dispositivos móveis (smartphones e tablets);	
RT015	Configuração para emissão de relatórios com identidade visual do Sesc em Minas	
RT016	A solução de Gerenciamento de Pauta e suas funcionalidades deverão compor uma solução única, com base de dados, interface unificada, controle de acesso centralizado para todos os usuários e módulos, não sendo permitida a utilização de soluções compostas de diversas aplicações desenvolvidas separadamente;	
RT017	Permitir atualizar os dados na base de dados em tempo real, sempre que houver uma alteração/inclusão/exclusão na camada de apresentação;	
RT018	Deve possuir mecanismos de segurança, criptográfico, no tráfego da senha de acesso ao banco de dados pela rede;	
RT019	A navegação deve ser baseada no protocolo de comunicação em Security Socket Layer (SSL);	
RT020	As senhas devem ser gravadas em banco de dados de forma criptografada;	
RT021	Deve permitir um tempo máximo de uma sessão de logon, e este, renovável a cada ação no sistema;	
RT022	Deve possuir mecanismo de carga de dados a partir de arquivos em pelo menos um dos formatos: CSV, XML, XLS ou XLSX (MS-Excel);	
RT023	A Solução deve possuir e disponibilizar as informações registradas no banco de dados do software por meio de arquivos texto (csv, txt, xml, xls ou xlsx);	
RT024	Possuir interface de fácil utilização contendo recursos visuais avançados, intuitivos, com Linguagem acessível;	

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura	Atende: Sim ou Não
RT025	Deve ter o controle efetivo do uso do sistema, oferecendo total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações, através do uso de senhas, permitindo configuração das permissões de acesso individualizadas por perfil de uso;	

### ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

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

#### OBSERVAÇÕES:

Declaramos que estamos de acordo com os seguintes itens:

- 1) A Proposta apresentada contempla todas as exigências formais, especificações e condições constantes no Termo de Referência.
- 2) No preço acima estão inclusos todos os impostos, seguros, frete, taxas e quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto.
- 3) Esta proposta tem validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos.
- 4) O abaixo assinado declara estar ciente de que não lhe caberá direito de exigir nenhuma multa ou indenização financeira, caso o Sesc em Minas decida não o contratar.

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

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do representante legal da empresa)

\_\_\_\_\_  
(Nome do representante legal da empresa)

**OBSERVAÇÃO:** Este documento deverá ser preenchido preferencialmente em papel timbrado da empresa e estar devidamente assinado por seu representante legal. Quando não for em papel timbrado, deverá constar o carimbo com CNPJ dessa empresa.