

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada para desenvolvimento, manutenção, consultoria, suporte e hospedagem de um aplicativo (mobile e versão web) para o Sesc em Minas nas plataformas iOS e Android, incluindo a solução para administração, gerenciamento, análise e acompanhamento das informações referentes ao aplicativo (mobile e versão web), conforme especificações constantes neste documento e seus anexos.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. Em junho de 2022, alcançamos a marca de 242 milhões de celulares inteligentes (smartphones) em uso no Brasil, o que é mais de 01 dispositivo digital por habitante (Fonte: Pesquisa Anual do Uso de TI nas empresas, FGVcia, FGV, EAESP, 33ª edição, 2022). Smartphones hoje não têm apenas a função de facilitar a comunicação, mas de oferecer solução efetiva em qualquer lugar por meio da internet e aplicativos mobile (App). Ter um aplicativo funcionando 24 horas significa estar em contato direto com os clientes durante todo o dia, de maneira conveniente, simples e sem esforço, o que amplia potencialmente o relacionamento com a marca e o volume de vendas das empresas.
- 2.2. Com o aumento do uso de smartphones e tablets, aumenta-se a necessidade de criação de ferramentas digitais e automatização de processos de relacionamento com o cliente além de vendas por meio do uso dessas tecnologias. Nesse sentido, com o objetivo de continuamente melhorar a qualidade, inteligibilidade e facilitar o acesso aos serviços e informações prestados pelo Sesc em Minas objetiva-se contratar empresa especializada para desenvolvimento, manutenção, consultoria, suporte e hospedagem de um aplicativo mobile de utilização nas plataformas iOS e Android. Com essa contratação pretende-se desenvolver um canal de comunicação, interação e solicitação que possibilita disponibilizar conteúdos, funcionalidades e processos aos clientes e assim facilitar a sua jornada junto ao Sesc em Minas através da disponibilização de recursos digitais e mobilidade que um aplicativo mobile oferece.

3. ESPECIFICAÇÕES DAS AQUISIÇÕES OU SERVIÇOS

- 3.1. O escopo do projeto para desenvolvimento, manutenção, consultoria, suporte e hospedagem de um aplicativo (mobile e versão web) e plataforma administrativa para o Sesc em Minas nas plataformas iOS e Android deverá contemplar os seguintes itens abaixo:

LOTE	ITEM	TIPO	SERVIÇO	MÉTRICA	QTDADE
1	1	Desenvolvimento	Desenvolvimento do aplicativo (mobile e versão web) para o Sesc em Minas, de acordo com especificações técnicas apresentadas neste edital, bem como, as integrações necessárias com os demais sistemas do Sesc em Minas e especificações que poderão surgir no momento do desenvolvimento.	Serviço	1
	2	Desenvolvimento	Desenvolvimento da plataforma administrativa para gerenciamento, configuração, análise e acompanhamento das informações referentes ao aplicativo (mobile e versão web) do Sesc em Minas.	Serviço	1
	3	Desenvolvimento/ Consultoria	Desenvolvimento de funcionalidades, integrações e melhorias necessárias que farão parte de novas fases de entrega do aplicativo (mobile e versão web) e plataforma administrativa para o Sesc em Minas, conforme demanda.	Horas	40.000
	4	Hospedagem / Infraestrutura	Hospedagem e Gestão de infraestrutura em nuvem, garantindo acesso, disponibilidade, navegabilidade, performance das soluções implantadas, para os ambientes de produção e homologação, assim como a integridade, segurança e funcionalidades dos códigos e dados.	Meses	60
	5	Manutenção / Suporte	Atendimento, manutenção e suporte para o aplicativo (mobile e versão web) e plataforma administrativa do Sesc em Minas, prevendo crescimento futuro e atualização constante de tecnologias.	Meses	60
	6	Treinamento	Treinamento para as pessoas envolvidas no projeto contemplando os recursos do aplicativo (mobile e versão web) e plataforma administrativa e da solução administrativa para o Sesc em Minas.	Turmas por ano	3

3.2. Todo trabalho desenvolvido e realizado (textos, imagens, arquivos, códigos fonte, bancos de dados, componentes, domínios e subdomínios) serão de propriedade do Sesc Minas Gerais.

- 3.3. A entrega completa da solução deverá acontecer em até 14 meses seguindo o plano de Releases estabelecido pelo Sesc em Minas, apresentado na tabela abaixo:

RELEASE	FUNCIONALIDADES (APLICATIVO MOBILE)	FUNCIONALIDADES (APP VERSÃO WEB)	FUNCIONALIDADES (PLATAFORMA ADM)	PRAZO PREVISTO
Release 1	<p>Página inicial do aplicativo mobile com exibição dos serviços.</p> <p>Páginas index com detalhamento dos serviços após selecionados.</p> <p>Acesso ao aplicativo mobile via login.</p> <p>Chamadas via href para os serviços em e-commerces e de telemedicina existentes no Sesc em Minas.</p> <p>Agendamento de serviços (cartão do cliente, consultas médicas e odontológicas, aulas coletivas).</p> <p>Agendamento para acessos aos clubes.</p> <p>Área do cliente logada com acesso a seus dados, boleto bancário dos serviços contratados pelo cliente, histórico financeiro (via integração com sistemas especialista do Sesc em Minas), Pesquisa de satisfação – Indecx, gerenciamento de conta.</p> <p>Controle de acesso as unidades.</p> <p>Cartão virtual offline para clientes credenciados.</p> <p>Notificações conforme descritas nos requisitos funcionais.</p> <p>Chat integração com o serviço existente.</p> <p>Formulários dinâmicos conforme descritos nos</p>		<p>Página para cadastro e configuração do que será exibido no aplicativo (mobile e versão web).</p> <p>Acesso a plataforma administrativa via login.</p> <p>Página para realizar processos dos tipos de credenciamento de clientes, inscrições em processos seletivos de bolsas, manutenção de contas criadas, cadastro e configurações de agenda, tratativa de solicitações via formulários, conforme descritos nos requisitos funcionais.</p> <p>Disponibilizar relatórios e dashboards conforme descritos nos requisitos funcionais.</p>	4 meses



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

	requisitos funcionais.			
Release 2	<p>Credenciamento de clientes automatizado.</p> <p>Processo seletivo de bolsas para serviços do Sesc.</p> <p>Disponibilização de réguas e ações de relacionamento com o cliente configuradas na plataforma administrativa.</p>	<p>Página inicial do aplicativo com exibição dos serviços.</p> <p>Páginas index com detalhamento dos serviços após selecionados.</p> <p>Acesso ao aplicativo mobile e web via login.</p> <p>Chamadas via href para os serviços em e-commerces e de telemedicina existentes no Sesc em Minas.</p> <p>Agendamento de serviços (cartão do cliente, consultas médicas e odontológicas, aulas coletivas).</p> <p>Agendamento para acessos aos clubes.</p> <p>Área do cliente logada com acesso a seus dados, boleto bancário dos serviços contratados pelo cliente, histórico financeiro (via integração com sistemas especialista do Sesc em Minas), Pesquisa de satisfação – Index, gerenciamento de conta.</p> <p>Controle de acesso as unidades.</p> <p>Cartão virtual offline para clientes credenciados.</p> <p>Notificações conforme descritas nos requisitos funcionais.</p> <p>Chat integração com o</p>	<p>Página para cadastro e configuração do que será exibido no aplicativo (mobile e versão web).</p> <p>Acesso a plataforma administrativa via login.</p> <p>Página para realizar processos dos tipos de credenciamento de clientes, inscrições em processos seletivos de bolsas, manutenção de contas criadas, cadastro e configurações de agenda, tratativa de solicitações via formulários, conforme descritos nos requisitos funcionais.</p> <p>Disponibilizar relatórios e dashboards conforme descritos nos requisitos funcionais.</p>	5 meses

		<p>serviço existente.</p> <p>Formulários dinâmicos conforme descritos nos requisitos funcionais.</p> <p>Credenciamento de clientes automatizado.</p> <p>Processo seletivo de bolsas para serviços do Sesc.</p> <p>Disponibilização de réguas e ações de relacionamento com o cliente configuradas na plataforma administrativa.</p>		
Release 3	<p>Construção do ambiente para disponibilização do serviço de e-commerce do Sesc em Minas.</p> <p>Área do cliente logado com informações personalizadas a partir de integração com os sistemas especialistas do Sesc em Minas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal do Aluno – Sophia; - Histórico de consumo de serviços contratados. <p>Renderização das chamadas hrfs para os serviços em e-commerces e de telemedicina existentes no Sesc em Minas</p>	<p>Construção do ambiente para disponibilização do serviço de e-commerce do Sesc em Minas.</p> <p>Área do cliente logado com informações personalizadas a partir de integração com os sistemas especialistas do Sesc em Minas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portal do Aluno – Sophia; - Histórico de consumo de serviços contratados. <p>Renderização das chamadas hrfs para os serviços em e-commerces e de telemedicina existentes no Sesc em Minas.</p>	<p>Página para cadastro e configuração do que será exibido no aplicativo (mobile e versão web).</p> <p>Acesso a plataforma administrativa via login.</p> <p>Página para realizar processos dos tipos de credenciamento de clientes, inscrições em processos seletivos de bolsas, manutenção de contas criadas, cadastro e configurações de agenda, tratativa de solicitações via formulários, conforme descritos nos requisitos funcionais.</p> <p>Disponibilizar relatórios e dashboards conforme descritos nos requisitos funcionais.</p>	5 meses

- 3.4. Para o item 1 e 2, referente ao Release 1, o serviço de desenvolvimento deve ser concluído em até 04 meses a contar do dia seguinte da reunião de planejamento de abertura e definição de cronograma. A evolução desses itens referente as demais Releases devem seguir o prazo estipulado no cronograma.
- 3.5. Para o item 3, está previsto o consumo de até quarenta mil horas para evolução do aplicativo (mobile e versão web) e plataforma administrativa após a entrega das três releases planejadas.



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

A previsão se faz necessária tendo em vista que o aplicativo será implantado com funcionalidades identificadas como necessárias para o início do contrato.

- 3.6. Para o consumo das horas do item 3, foram consideradas algumas funcionalidades e integrações que estarão disponíveis após a contratação de sistemas/serviços que estão planejados ou em processo de contratação por demais áreas além da área de Relacionamento do Sesc em Minas. Além disso, foram consideradas novas funcionalidades que serão disponibilizadas nos próximos anos de acordo com as estratégias vigentes pós-lançamento.
- 3.7. Para o item 3, não há previsão quanto à distribuição das solicitações de serviços ao longo dos meses, sendo responsabilidade da CONTRATADA ajustar-se com vistas ao atendimento dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE. Essas horas serão utilizadas, conforme demanda e seguirão as regras de execução de serviços descritas no item 4 (Local, Condições de Entrega e Execução dos Serviços).
- 3.8. Para o item 3, a quantidade informada representa o total de horas para a vigência do contrato, sem garantia de consumo mínimo, consumidas através de Ordens de Serviços, sendo que o pagamento dependerá da real demanda, isto é, da utilização do serviço, podendo não ocorrer ou podendo haver variação entre a quantidade de horas efetivamente utilizadas e a quantidade prevista.
- 3.9. Os valores fornecidos devem englobar todas as despesas com honorários, viagens, impostos e custos operacionais do ciclo de inovação e entregáveis. Não poderá haver custos adicionais que extrapolem ao valor apresentado no orçamento.
- 3.10. 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. LOCAL, CONDIÇÕES DE ENTREGA E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. A solicitação de execução do serviço será formalizada por meio de Ordem de Serviço (OS) que conterá o propósito e uma breve descrição do serviço.
- 4.2. O envio da Ordem de Serviço (OS) não gera garantia da execução do serviço. Apenas as OS com as horas aprovadas serão executadas.
- 4.3. Para a utilização do serviço previsto no item 3 (Desenvolvimento/consultoria) do quadro de Especificações da Aquisição, a CONTRATANTE disponibilizará para a CONTRATADA o levantamento da necessidade provinda dos stakeholders para criação de backlog produto para análise e mensuração do esforço para desenvolvimento e prazo de entrega.
- 4.4. As necessidades apresentadas para análise serão disponibilizadas para a CONTRATADA em formato definido pela CONTRATANTE.



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

- 4.5. Após mensuração, a CONTRATANTE irá analisar a proposta apresentada para verificar se está compatível com a necessidade apresentada e dar parecer para a CONTRATADA.
- 4.6. As ordens de serviço somente serão geradas em caso de parecer positivo da CONTRATANTE onde os prazos serão acordados entre as partes.
- 4.7. Todas as horas utilizadas deverão ser deduzidas do saldo de horas previsto no item 3 (Desenvolvimento/consultoria). Fica sob responsabilidade da CONTRATANTE o controle do saldo das horas previstas.
- 4.8. A análise de necessidades de desenvolvimento para utilização das horas do item 3 (Desenvolvimento/consultoria) não serão computadas como horas de consultoria, apenas as horas decorrentes da emissão e aprovação das Ordens de Serviço pela CONTRATANTE.
- 4.9. A Ordem de Serviço especificará:
 - 4.9.1. As fases que serão realizadas na Ordem de Serviço pela CONTRATADA, conforme descritas na Metodologia de Desenvolvimento de Software do CONTRATANTE. Uma OS pode se referir a todas as fases como a um subconjunto delas;
 - 4.9.2. A data de envio da Ordem de Serviço com a qual serão calculados os prazos, validação das horas e execução dos serviços;
 - 4.9.3. O propósito e o escopo da Ordem de Serviço serão referências para a contagem inicial de horas;
 - 4.9.4. Os responsáveis pela Ordem de Serviço, em específico: Gestor do contrato, o Fiscal do contrato e o preposto da CONTRATADA.

5. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

- 5.1. Sempre que necessário poderão ser realizadas reuniões entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA para esclarecimentos adicionais acerca do serviço a ser executado ou dos sistemas informatizados a serem atualizados e mantidos.
- 5.2. Poderão ser solicitadas até 7 (sete) reuniões presenciais mensais durante a vigência do contrato, com duração de até 8 (oito) horas cada (em Belo Horizonte/MG, na Sede do Sesc em Minas - Rua dos Tupinambás, 956 – Centro de Belo Horizonte - Edifício Sede), conforme decisão da CONTRATANTE e serão marcadas com uma antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.
- 5.3. As horas de reuniões realizadas durante o período de desenvolvimento das Releases devem estar contempladas na precificação dos itens 1 e 2 e, portanto, não deverão gerar ônus adicionais a CONTRATANTE, nem contabilizadas como horas previstas no item 3 (Desenvolvimento/consultoria).



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

- 5.4. As horas de reuniões realizadas após o período de desenvolvimento das Releases serão deduzidas das horas previstas no item 3 (Desenvolvimento/consultoria).
- 5.5. Ficará a cargo da CONTRATADA custear todas as despesas de qualquer profissional durante o período em que ele estiver atuando e/ou em reuniões na Sede do Sesc em Minas (Rua dos Tupinambás, 956 – Centro de Belo Horizonte - Edifício Sede) no modelo presencial.
- 5.6. Caberá à CONTRATADA dimensionar a estrutura necessária com vistas a atender as necessidades do CONTRATANTE, tendo como base as características, as especificidades dos serviços, às atividades a serem executadas, o perfil da equipe e a qualificação necessária dos profissionais.
- 5.7. Poderão ser solicitadas reuniões remotas sem limitação conforme necessidade.
- 5.8. Na execução do serviço, poderá ser aplicado o modelo de trabalho remoto, salvo o previsto no item 5.2, levando em consideração que sempre que necessário e solicitado, os envolvidos deverão atuar de forma presencial, acompanhados de um técnico da Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação do Sesc em Minas, em dias úteis, dentro do horário praticado pelo Sesc em Minas, na Sede Administrativa do Sesc em Minas (Edifício Sede) – Rua dos Tupinambás, nº956 – Centro – Belo Horizonte – Minas Gerais.
- 5.9. A CONTRATANTE disponibilizará um modelo de documentação que deverá ser utilizada pela CONTRATADA para o desenvolvimento das regras de negócio referente a cada release e demais evoluções do aplicativo (mobile e versão web) e plataforma administrativa.
- 5.10. Os sistemas de informação e portais (software produzido), bem como os artefatos de documentação gerados em cada fase do processo de desenvolvimento, são produtos requeridos e de propriedade do CONTRATANTE.

6. CRONOGRAMA DE FORNECIMENTO OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 6.1. O plano de trabalho será definido em conjunto com a CONTRATADA de acordo com o cronograma definido no item 6.4, respeitando o prazo de vigência do contrato.
- 6.2. O cronograma a seguir estabelece etapas para a implantação e os prazos máximos para a conclusão destas etapas do aplicativo, que deverão ser observados pela CONTRATADA quando da elaboração do plano de trabalho.
- 6.3. A cada Release entregue, poderá ser elaborado pela CONTRATADA um backlog de melhorias.
- 6.4. Cronograma:



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

Etapa	Descrição	Etapa Anterior	Prazo
1	Assinatura do contrato	-	Após a homologação.
2	Reunião de Abertura, detalhamento dos requisitos da Release 1, definição de sprints, cronograma e dos ritos.	1	Em até 7 (sete) dias corridos após a convocação de assinatura do contrato.
3	Desenvolvimento, Teste e Homologação do escopo da Release 1	2	Em até quatro (quatro) meses a contar do dia seguinte da reunião de planejamento de abertura e definição de cronograma.
4	Homologação das sprints da Release 1	3	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega dos itens implementados.
5	Emissão do Termo de Aceite das sprints entregues da Release 1	4	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega da etapa anterior.
6	Homologação de aceitação das sprints da Release 1	3	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega dos itens implementados.
7	Emissão do Termo de Aceite da conclusão do desenvolvimento da Release 1	6	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega da homologação das sprints da Release prevista na etapa anterior.
8	Operação Assistida da Release 1	7	Inicia-se no dia subsequente após a publicação da Release em produção com duração mínima de 15 (quinze) dias úteis.
9	Serviço de Manutenção/ Suporte	8	No dia útil seguinte após a conclusão do período de Operação Assistida.
10	Detalhamento dos requisitos da Release 2, definição de sprints, cronograma e dos ritos	3	No dia útil seguinte após a entrega da etapa anterior.
11	Desenvolvimento, Teste e Homologação do escopo da Release 2	10	Em até 5 (cinco) meses a contar do dia seguinte da reunião de detalhamento de requisitos da Release 2.
12	Homologação das sprints da Release 2	11	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega dos itens implementados.
13	Emissão do Termo de Aceite das sprints entregues da Release 2	12	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega da etapa anterior.

Etapa	Descrição	Etapa Anterior	Prazo
14	Homologação de aceitação das sprints das Releases 1 e 2	11	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega dos itens implementados.
15	Emissão do Termo de Aceite da conclusão do desenvolvimento da Release 2	14	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega da homologação das sprints das Releases prevista na etapa anterior.
16	Operação Assistida da Release 2	15	Inicia-se no dia subsequente após a publicação da Release em produção com duração mínima de 15 (quinze) dias úteis.
17	Inclusão da Release 2 ao serviço de Manutenção / Suporte	16	No dia útil seguinte após a conclusão do período de Operação Assistida.
18	Detalhamento dos requisitos da Release 3, definição de sprints, cronograma e dos ritos.	11	No dia útil seguinte após a entrega da etapa anterior.
19	Desenvolvimento, Testes e Homologação do escopo da Release 3	18	Em até 5 (cinco) meses a contar do dia seguinte da reunião de detalhamento de requisitos da Release 3.
20	Homologação das sprints da Release 3	19	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega dos itens implementados.
21	Emissão do Termo de Aceite das sprints entregues da Release 3	20	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega da etapa anterior.
22	Homologação de aceitação das sprints das Releases 1, 2 e 3	19	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega dos itens implementados.
23	Emissão do Termo de Aceite da conclusão do desenvolvimento da Release 3	22	Em até 10 (dez) dias úteis após a entrega da homologação das sprints das Releases prevista na etapa anterior.
24	Operação Assistida da Release 3	23	Inicia-se no dia subsequente após a publicação da Release em produção com duração mínima de 15 (quinze) dias úteis.
25	Inclusão da Release 3 ao serviço de Manutenção / Suporte	24	No dia útil seguinte após a conclusão do período de Operação Assistida.

- 6.5. Reunião de Abertura: A CONTRATADA deverá reunir-se presencialmente, com representantes do Sesc em Minas em 07 (sete) dias corridos após a convocação.
- 6.6. Detalhamento dos requisitos, definição de cronograma e dos ritos.
- 6.7. A CONTRATADA deverá reunir-se com representantes do Sesc em Minas para o detalhamento dos requisitos e planejamento de definição do cronograma, no qual constarão todas as etapas

necessárias para a conclusão das releases do aplicativo com a definição dos marcos para o desenvolvimento, homologação e preparação para o ambiente de produção do conjunto de soluções que compõem o aplicativo (mobile e versão web) e plataforma administrativa.

- 6.8. Desenvolvimento, teste e homologação do escopo das releases do aplicativo (mobile e versão web) e plataforma administrativa: a cada Release a CONTRATADA terá a responsabilidade pelo desenvolvimento, testes, homologação, infraestrutura necessária dos ambientes de homologação e produção, bem como a preparação para o uso do conjunto de soluções que compõem o aplicativo (mobile e versão web) e plataforma administrativa devem ser concluídas nesta fase.
- 6.9. A Homologação das releases do aplicativo (mobile e versão web) e da plataforma administrativa: o prazo para homologação pelo Sesc em Minas será de até 10 (dez) dias úteis após a entrega de cada release.
- 6.10. Operação Assistida das releases do aplicativo (mobile e versão web) e da plataforma administrativa: Inicia-se no dia subsequente após a publicação da Release em produção com duração mínima de 15 (quinze) dias úteis.
- 6.11. Emissão dos Termos de Aceite: os termos de aceite são emitidos para validar e controlar os itens desenvolvidos, bem como para subsidiar o faturamento para a CONTRATADA. O prazo para emissão dos termos de aceite pelo Sesc em Minas será de até 10 (dez) dias úteis após a entrega de cada sprint/Release.
- 6.12. Emissão do Termo de Aceite das sprints entregues: emissão será realizada a cada sprint entregue, testada e homologada, conforme anexo III.
- 6.13. Emissão do Termo de Aceite da conclusão do desenvolvimento das Releases: emissão realizada ao término de desenvolvimento de cada Release entregue, testada e homologada, conforme anexo III.
- 6.14. O serviço considerado “não aprovado” deverá ser reapresentado pela CONTRATADA com as devidas correções, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, sob pena de aplicação das sanções definidas no contrato.
- 6.15. Serviço de Manutenção / Suporte: deverá estar disponível desde a data de encerramento do período de Operação Assistida até o final da vigência contratual. As manutenções corretivas decorrentes de erros ou falhas, necessárias ao bom funcionamento do aplicativo (mobile e versão web) e plataforma administrativa, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, portanto, sem qualquer ônus adicionais ao Sesc em Minas.
- 6.16. Desenvolvimento e Homologação das demais fases do aplicativo mobile e da plataforma administrativa: todo o desenvolvimento, testes, homologação, infraestrutura necessária dos

ambientes de homologação e produção para as demais fases do aplicativo mobile utilizando as horas de desenvolvimento/consultoria.

- 6.17. Para as demais fases do aplicativo (mobile e versão web), da plataforma administrativa e melhorias serão utilizadas as horas previstas no item 3 - Especificações da aquisição, consumidas por meio de emissão de Ordens de Serviço.
- 6.18. Para as entregas das demais fases do aplicativo (mobile e versão web) e da plataforma administrativa, previstas para ocorrer na execução do item 3 (desenvolvimento e consultoria) também será utilizado o modelo de cronograma previsto para os itens 1 e 2 que poderá sofrer adaptações previamente alinhadas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA e que subsidiarão o faturamento dos itens desenvolvidos pela CONTRATADA.
- 6.19. A cada fase entregue, o produto desenvolvido ou melhorado fará parte do serviço de Manutenção / Suporte como forma de manter o bom funcionamento do aplicativo.

7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 7.1. Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação contratual, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.
- 7.2. O pagamento deverá ocorrer exclusivamente por meio de crédito bancário. Não serão aceitos boletos ou outra forma de pagamento.
- 7.3. Os dados bancários deverão obrigatoriamente constar na nota fiscal e deverão ser da mesma titularidade da CONTRATADA.
- 7.4. O pagamento será efetuado de acordo com a data de emissão da nota fiscal, seguindo os seguintes critérios após o atesto da nota fiscal:
- 7.5. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 06 e 15 do mês corrente, serão pagas no dia 05 do mês subsequente;
- 7.6. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 16 e 25 do mês corrente, serão pagas no dia 15 do mês subsequente;
- 7.7. As Notas Fiscais emitidas entre os dias 26 e 05 do mês corrente, serão pagas no próximo dia 25.
- 7.8. A tabela abaixo corresponde a regra do faturamento dos serviços dos itens 1 e 2 das especificações das aquisições ou serviços.



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

TABELA DE FATURAMENTO		
Entregas	Prazo	Percentual total a faturar
Release 1	4 meses	40%
Release 2	5 meses	30%
Release 3	5 meses	30%

- 7.9. O pagamento será realizado em até 30 dias após o recebimento da nota fiscal, considerando as métricas e unidades de medida constantes na proposta.
- 7.10. O pagamento será realizado por sprints entregues a cada Release, limitado ao percentual máximo previsto para faturamento de cada Release, sendo que a última sprint de cada Release representará o percentual final a ser pago por ela, conforme item 7.8.
- 7.11. Poderá haver dedução do percentual a ser pago por sprint/Release se as entregas não forem realizadas conforme planejadas.
- 7.12. As sprints planejadas e não entregues não poderão impactar no desenvolvimento e entrega das próximas sprints/Releases.
- 7.13. O item de hospedagem terá seu início de pagamento a partir da primeira entrega conforme cronograma, mediante análise do ambiente e modelagem da arquitetura pela área técnica do Sesc em Minas.
- 7.14. O item de suporte seguirá as regras de faturamento de suporte e detalhamento do cronograma.
- 7.15. Referente as horas de desenvolvimento/consultoria, esses valores serão pagos de acordo com as regras de utilização de horas descritas no item 4 (Local, condições de entrega e execução dos serviços).

8. CONDIÇÕES GERAIS

8.1. OPERAÇÃO ASSISTIDA

- 8.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais para suporte técnico durante a operação assistida, em modelo presencial, a cada entrega de release por um período mínimo de 15 dias úteis, a contar da data de início de operação em produção.



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

- 8.1.2. A CONTRATADA irá formalizar no Termo de Aceite da conclusão do desenvolvimento das releases, a data de início da operação assistida, que será acompanhada e monitorada pela CONTRATANTE.
- 8.1.3. Após o 15º dia útil da operação assistida, acontecerá uma reunião entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para definições sobre a continuidade desta fase, que poderá ser prorrogada ou finalizada com base na condução realizada até o momento.
- 8.1.4. Compreende suporte técnico durante a operação assistida:
 - 8.1.4.1. Suporte ao Sesc na operação do aplicativo (mobile e versão web) e da plataforma administrativa;
 - 8.1.4.2. Correção de erros e qualquer coisa que impeça o pleno funcionamento das funcionalidades entregues.

8.2. ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

- 8.2.1. A CONTRATADA assegurará a qualidade das soluções, aplicações e ambiente que serão implantados e relacionados aos serviços prestados.
- 8.2.2. Caso seja detectado erro/falha em produção nos serviços entregues e/ou desenvolvidos pela CONTRATADA, as ações de manutenção corretiva se processarão sob o regime de garantia, sem gerar quaisquer ônus adicionais ao CONTRATANTE.
- 8.2.3. Caso seja detectado erro/falha em produção nos serviços entregues pela CONTRATADA que estejam em garantia, o CONTRATANTE poderá realizar análise, investigação e diagnóstico inicial para execução de solução de contorno objetivando o restabelecimento do nível de serviço. Não eximindo a responsabilidade de correção à CONTRATADA em caráter de solução de contorno ou definitiva.
- 8.2.4. A critério do CONTRATANTE, em razão da criticidade ou urgência de determinado incidente a CONTRATADA poderá ser convocada para que as atividades de investigação e tratamento sejam realizadas presencialmente.
- 8.2.5. Caberá ao CONTRATANTE comunicar e registrar junto à CONTRATADA, a ocorrência de falhas/erros em garantia para que seja realizada manutenção corretiva.
- 8.2.6. O atendimento a estes incidentes (erros e/ou falhas) deverá ser realizado no horário de cobertura 24 horas x 7 dias, respeitando os prazos apresentados no quadro abaixo em função da criticidade:

Criticidade	Característica	Início de Atendimento (Horas corridas após o comunicado do incidente)	Conclusão de Atendimento (Horas corridas após o início do atendimento)
Alta	Incidente com paralisação na solução ou indisponibilidade de dados e/ou ambiente.	Imediato	Em até 2 horas
Média	Incidente sem paralisação de solução e com comprometimento mediano de dados e/ou ambiente.	Em até 2 horas	Em até 8 horas
Baixa	Incidente sem paralisação de solução e sem comprometimento de dados e/ou ambiente.	Em até 4 horas	Em até 16 horas

8.2.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar um número telefônico, e-mail e sistema para o atendimento de solicitações de suporte e manutenção técnico, onde serão registrados os prazos dos atendimentos permitindo apuração do cumprimento do nível de serviço (SLA) acordado.

8.3. INDICADORES E ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

- 8.3.1. A CONTRATADA deverá observar os indicadores para execução dos serviços conforme definido neste termo de referência.
- 8.3.2. A presente contratação reúne mecanismos que possibilitam ao CONTRATANTE remunerar e/ou penalizar a CONTRATADA na medida do cumprimento dos acordos de níveis de serviço, de forma a assegurar que os pagamentos estejam vinculados aos resultados entregues.
- 8.3.3. Cada Ordem de Serviço considerada entregue será calculado o fator de cumprimento do nível de serviço.
- 8.3.4. A CONTRATADA poderá emitir a nota fiscal somente após a conferência do Relatório Consolidado e após receber do Sesc em Minas o fator de ajuste de pagamento, para que o valor fique condizente com o ajuste calculado.
- 8.3.5. Para o desenvolvimento, os Acordos de Níveis de Serviços estão estruturados conforme tabela abaixo:

Item	Requisito	Fórmula	Nível de serviço (SLA)
1	Atrasos nas entregas de produtos e artefatos acordados nas Ordens de Serviços emitidas.	$IAE = \left[\frac{(QMDR - QMDE)}{QMDE} \right] \times 100$ <p>Onde:</p> <p>IAE: Índice de atraso na entrega;</p> <p>QMDR: Qtdade Real Métrica Definida;</p> <p>QMDE: Qtdade Estimada Métrica Definida.</p>	Até 5%

8.4. INDICADORES E ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

- 8.4.1. No fechamento de cada Ordem de Serviço, será emitido pela CONTRATADA um relatório de aferição considerando os índices de cumprimento acima citados.
- 8.4.2. Principais informações que devem constar no relatório:
- 8.4.3. Nome do solicitante;
- 8.4.4. Número da Ordem de Serviço;
- 8.4.5. Quantidade Estimada Métrica Definida;
- 8.4.6. Quantidade Real Métrica Definida;
- 8.4.7. Índice de atraso na entrega;
- 8.4.8. Data/Hora do início da Ordem de Serviço;
- 8.4.9. Data/Hora do fim da Ordem de Serviço;
- 8.4.10. Responsável da CONTRATADA pela Ordem de Serviço;
- 8.4.11. Responsável da CONTRATANTE que autorizou o encerramento da Ordem de Serviço e data.
- 8.4.12. Para o serviço de manutenção e suporte, os Acordos de Níveis de Serviços estão estruturados conforme tabela abaixo:

Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado	
Finalidade	Avaliar o desempenho da CONTRATADA quanto às solicitações resolvidas

Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado	
Meta	95% das solicitações devem ser resolvidas dentro do prazo
Medição	Relatório consolidado de atendimentos
Acompanhamento	Envio do Relatório consolidado de atendimentos para o Sesc Minas Gerais
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$X = \text{total de solicitações resolvidas no prazo} / \text{total de solicitações recebidas}$
Faixas de ajuste de pagamento	<p>X entre 1 e 0,95 (inclusive) = 1</p> <p>X entre 0,94 e 0,85 (inclusive) = 0,9</p> <p>X entre 0,84 e 0,80 (inclusive) = 0,8</p> <p>X entre 0,79 e 0,75 (inclusive) = 0,7</p> <p>X entre 0,74 e 0,70 (inclusive) = 0,6</p> <p>X abaixo de 0,6 = 0,5</p>

8.5. RELATÓRIO CONSOLIDADO

- 8.5.1. O relatório consolidado de atendimentos deverá ser encaminhado para a CONTRATANTE um dia útil após o fechamento mensal. Este relatório será o artefato que a CONTRATADA deverá entregar mensalmente durante a duração do contrato. Este relatório deve conter as informações consolidadas de cada atendimento onde seja possível visualizar o tempo que durou cada interação do chamado.
- 8.5.2. Serão consideradas para o tempo do atendimento todas aquelas interações onde a responsável for a CONTRATADA.
- 8.5.3. Não serão considerados os tempos das interações nos quais os responsáveis forem do Sesc em Minas, bem como ambientes das lojas de aplicativos, desde que comprovados.



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

- 8.5.4. A CONTRATADA deve registrar todas as interações de um chamado para que fiquem evidenciados os tempos das interações.
- 8.5.5. Principais informações que devem constar no relatório:
 - 8.5.5.1. Nome do solicitante;
 - 8.5.5.2. Data/hora de início da interação;
 - 8.5.5.3. Data/Hora do fim da interação;
 - 8.5.5.4. Responsável pela interação;
 - 8.5.5.5. Status do chamado;
 - 8.5.5.6. Tempo gasto com a análise;
 - 8.5.5.7. Tempo gasto com a resolução;
 - 8.5.5.8. Nome de quem autorizou o encerramento do chamado e data.

9. EQUIPE, PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

- 9.1. A CONTRATADA deverá manter perfis profissionais com formação, experiência e conduta adequadas para a execução dos serviços decorrentes da contratação e conforme proposta técnica.

- 9.2. A equipe da CONTRATADA deve contar com no mínimo os seguintes perfis:

9.2.1. Preposto:

- a) Curso superior completo;
- b) Experiência com gestão de contratos;
- c) Experiência em liderança e gestão de equipes.

9.2.2. Gerente de Projeto:

- a) Curso superior completo na área de TI - Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área de formação com especialização reconhecida pelo MEC com mínimo de 360 (trezentas e sessenta) horas em área correlata à Tecnologia de Informação;
- b) Experiência mínima de 5 (cinco) anos em gerenciamento de projetos de desenvolvimento e manutenção de soluções de software com equipes com no mínimo 5 (cinco) integrantes técnicos;
- c) Certificação Project Management Professional (PMP);



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

- d) Experiência mínima de 2 (dois) anos em gerenciamento de projetos com metodologia ágil de desenvolvimento de software;
- e) Desejável experiência com gestão de contratos;
- f) Experiência em liderança e gestão de equipes.

9.2.3. Scrum Master:

- a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos como SM (Scrum Master);
- b) Certificação Profissional mínima de Professional Scrum Master I (PSM I).

9.2.4. Product Owner PO

- a) Experiência mínima de 2 (dois) anos como PO (Product Ownership);
- b) Certificação Profissional mínima de PSPO I – Professional Scrum Product Owner.

9.2.5. Analista de Sistemas Pleno ou Sênior:

- a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização na área de Tecnologia da Informação;
- b) Experiência mínima de 2 (dois) anos na elaboração de documentos de Análise de Sistemas (são exemplos: Product Backlog, História de Usuário, Especificações Funcionais, Especificações Técnicas etc.);
- c) Conhecimento/experiência em banco de dados relacionais (SGBD);
- d) Desejável experiência em desenvolvimento e linguagem de programação, para auxiliar no entendimento e elaboração das documentações.

9.3. Desenvolvedor/Programador (front e back) Pleno ou Sênior:

- a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso com especialização na área de Tecnologia da Informação;
- b) Experiência mínima de 2 (dois) anos em desenvolvimento em projetos com metodologia ágil de desenvolvimento de software;
- c) Conhecimento na leitura de documentação de sistemas e modelo de banco de dados;
- d) Experiência em banco de dados relacionais (SGBD);



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

- e) Experiência no desenvolvimento de softwares e codificação de no mínimo as seguintes linguagens (PHP, C#, .NET, Java, JavaScript).

9.4. Arquiteto Software Pleno e Sênior:

- a) Mínimo de 5 anos de experiência profissional na área técnica de TI, sendo, no mínimo, 2 anos como Arquiteto de Softwares em desenvolvimento ágil;
- b) Experiência no desenvolvimento de softwares e codificação nas linguagens (C#, .NET, Java etc.);
- c) Experiência em banco de dados relacionais (SGBD) e não relacionais;
- d) Excelente conhecimento de projeto e arquitetura de softwares e aplicativos;
- e) Excelente conhecimento de UML e outros métodos de modelagem;
- f) Familiaridade com HTML/CSS, JavaScript e design de UI/UX;
- g) Compreensão dos princípios de garantia de qualidade de softwares;
- h) Mentalidade técnica e grande atenção aos detalhes;
- i) Ótimas habilidades organizacionais e de liderança;
- j) Excelentes habilidades de comunicação e apresentação;
- k) Bacharelado/mestrado em Ciência da Computação, Engenharia ou área relacionada.

9.5. Analista de Teste:

- a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização na área de Tecnologia da Informação;
- b) Mínimo de 5 anos de experiência profissional na área técnica de TI, sendo, no mínimo, 2 anos como Analista de Testes em desenvolvimento ágil;
- c) Pelo menos uma das certificações de teste de uma das seguintes entidades certificadoras: ISTQB - International Software Testing Qualifications Board; QAI Global Institute - Quality Assurance; ALATS - Associação LATINO-AMERICANA de Teste de Software; IBQTS - Instituto



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

Brasileiro de Qualidade em Testes de Software; IIST - International Institute for Software Testing;

- d) Experiência em banco de dados;
- e) Noções básicas das linguagens mais comuns;
- f) Ser capaz de entender os tipos de problemas que o software pode apresentar;
- g) Capacidade de montar seu modelo mental de como o software funciona por dentro e testar os limites desse modelo;
- h) Experiência nos seguintes tipos de testes:
 - i) Teste de usabilidade;
 - ii) Testes funcionais;
 - iii) Teste de integração;
 - iv) Testes de performance (Testes de carga e estresse e Teste de estabilidade);
 - v) Teste de regressão;
 - vi) Teste de segurança.

9.6. Analista UX/UI (USER EXPERIENCE) Pleno ou Sênior:

- a) O Profissional da CONTRATADA será responsável pela experiência dos usuários com as soluções fornecidas pelo Squad, atua com o time, PO e clientes e por isso está envolvido em todo o ciclo de desenvolvimento;
- b) Responsável pela realização de prototipação, benchmarking de soluções e realização de testes de usabilidade;
- c) Formação superior completa (graduação e/ou pós-graduação lato sensu e/ou pós-graduação stricto sensu) na área de Design de Produto ou Design Gráfico ou Design de Interação (UX);
- d) Mínimo de 2 anos de experiência profissional na área UX/UI (USER EXPERIENCE) Designer.

9.7. Analista de infraestrutura de TI Pleno ou Sênior:

- a) Especialistas com conhecimentos em arquitetura, segurança e infraestrutura para soluções hospedadas em nuvem;



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

- b) Os membros da equipe poderão desempenhar atividades em mais de 1 (um) perfil, desde que não comprometa o desempenho esperado em cada perfil.

10. SUBCONTRATAÇÃO

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

11. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 11.1. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, quando necessário, nos horários previamente acordados, desde que devidamente identificados.
- 11.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 11.3. Efetuar o pagamento devido nas condições e preços pactuados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.
- 11.4. Notificar, por escrito, à CONTRATADA, a ocorrência de eventuais irregularidades observadas na execução do objeto licitado, fixando prazo para sua correção, caso necessário.
- 11.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto licitado.
- 11.6. Aplicar à CONTRATADA, as penalidades cabíveis, quando necessário.
- 11.7. Disponibilizar documentação referente aos requisitos e regras de negócio.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 12.1. Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do CONTRATANTE.
- 12.2. Manter, durante toda a vigência do instrumento contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 12.3. Informar imediatamente ao CONTRATANTE, por escrito, quaisquer alterações que se fizerem nos seus dados cadastrais, para atualização.
- 12.4. Fornecer aos seus empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução do objeto.
- 12.5. Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo, quando estes tenham sido ocasionados em decorrência da execução do objeto licitado, ou causados por seus empregados ou prepostos.
- 12.6. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE, conforme especificações deste termo.



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

- 12.7. Cumprir todas as obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária, incluindo seguro contra riscos de acidentes do trabalho, com relação ao pessoal eventualmente designado para a execução do contrato, que não terão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE, não cabendo, em nenhuma hipótese, responsabilidade solidária por parte deste.
- 12.8. Não veicular, em nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca do contrato, sem prévia autorização do CONTRATANTE.
- 12.9. Comunicar ao fiscal do contrato a ocorrência de qualquer fato impeditivo à fiel execução do objeto licitado.
- 12.10. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE.
- 12.11. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, sem nenhum ônus para o CONTRATANTE, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios ou incorreções.

13. GARANTIA

- 13.1. A CONTRATADA deverá oferecer garantia de execução de 10% (dez por cento) do valor total do contrato, podendo ser caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro garantia; caso opte pela caução em dinheiro será direcionado para conta específica da CONTRATANTE.
- 13.2. A garantia assegurará o pagamento de:
 - a) Prejuízo advindo do descumprimento total ou parcial do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - b) Prejuízos causados ao CONTRATANTE, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do contrato;
 - c) As multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE ao CONTRATADO;
 - d) Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pelo CONTRATADO.

14. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

- 14.1. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para a CONTRATANTE.
- 14.2. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição Contratual em até 1 (um) mês a contar da data de notificação por escrito da CONTRATANTE.
- 14.3. O Plano de Transição Contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

- 14.4. O plano de Transição Contratual deverá contemplar o repasse entre a CONTRATADA para a CONTRATANTE, do código fonte e do banco de dados.
- 14.5. O Plano de Transição Contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.
- 14.6. É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição Contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE ou empresa por ela designada.
- 14.7. As atividades de operação assistida garantem que, durante a execução do contrato, a equipe técnica da CONTRATANTE seja orientada e disponha de todas as informações necessárias à continuidade do negócio.
- 14.8. O Plano de Transição Contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais à CONTRATANTE.
- 14.9. É de responsabilidade da CONTRATANTE indicar para a CONTRATADA os recursos humanos que serão receptores dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no Plano de Transição Contratual.
- 14.10. O fato da CONTRATADA ou dos seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de Contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha.
- 14.11. A elaboração e a execução do Plano de Transição Contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das Ordens de Serviços demandadas pela CONTRATANTE.
- 14.12. A CONTRATANTE reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o Plano de Transição Contratual, desde que o novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato.
- 14.13. A CONTRATADA deverá apresentar, num prazo máximo de 90 (noventa) dias antes do término de seu contrato, um plano para transferência de conhecimentos e tecnologias para a próxima empresa que vier a prestar serviços à CONTRATANTE ou para servidores da Instituição. 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 em Metodologia, sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado.
- 14.14. A CONTRATADA deverá realizar a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou de empresa por ela designada. As capacitações que compõem esta transição deverão estar contidas no plano de transferência de conhecimento e tecnologia a ser elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE. É de responsabilidade da CONTRATADA, a disponibilidade dos

recursos qualificados identificados no Plano de Transferência de Conhecimento como receptores do serviço.

14.15. Direito autoral e propriedade intelectual.

14.15.1. A CONTRATANTE, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, deverá ser o único proprietário de licença para utilização dos sistemas, portais e componentes desenvolvidos, devendo, para tanto, a CONTRATADA ceder à CONTRATANTE, mediante esta cláusula, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98.

14.15.2. Pertence à CONTRATANTE:

14.15.3. Direito de propriedade intelectual dos softwares desenvolvidos e das partes em desenvolvimento, de forma permanente, permitindo a essa a qualquer tempo distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações de licenças restritivas.

14.15.4. O projeto, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte de programas, dados de identificação dos técnicos desenvolvedores e todos os produtos gerados na execução do contrato, para o caso de instrução de processo de registro no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI) pela CONTRATANTE.

14.15.5. Os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações ao software e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do Contrato, sem ônus adicionais à CONTRATANTE.

14.15.6. Todos os direitos autorais da solução, documentação, “scripts”, códigos-fonte e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos são da CONTRATANTE, ficando proibida a sua utilização pela CONTRATADA sem a autorização expressa da CONTRATANTE.

14.15.7. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, códigos fontes, qualquer informação sobre a arquitetura ou documentação, dados ou metadados trafegados, produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com a CONTRATANTE por manter a segurança da informação relativa aos dados e códigos durante a execução das atividades e em período posterior ao término da execução dos produtos.

15. PRAZO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

15.1. A vigência e prazo do contrato será de 60 meses, contados da data de sua assinatura, com possibilidade de prorrogação nos termos da Resolução nº1252/12 e alterações posteriores.

16. PENALIDADES

16.1. As condições de aplicação das penalidades serão previstas no contrato, devendo garantir a possibilidade multa moratória e compensatória, suspensão do direito de licitar.



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

17. REAJUSTE

17.1. O contrato será reajustado pelo IPC-A, conforme regras previstas na minuta contratual.

18. FISCALIZAÇÃO

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

19. FISCALIZAÇÃO

19.1. Gerência de Relacionamento

19.2. Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação

ANEXO IA

CRITÉRIOS DE ANÁLISE DE PROPOSTA TÉCNICA E DE PREÇOS

1. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 1.1. Critério de Julgamento: técnica e preço (60*40)

2. JUSTIFICATIVA CRITÉRIO DE JULGAMENTO TÉCNICA E PREÇO

- 2.1. O procedimento licitatório com critério de julgamento técnica e preços, se faz necessário pela natureza dos serviços que envolvem o desenvolvimento do objeto deste termo de referência.
- 2.2. O maior peso dedicado à parte técnica é justificado pela contratação tratar-se de um serviço em que a técnica prepondera em relação ao preço. Deste modo, a CONTRATANTE precisa se resguardar que a proponente interessada seja capaz de realizar os serviços ora demandados por meio de equipe multidisciplinar e com especificidades de atuações entre as quais sejam capazes de executar o serviço com a capacidade técnica que cada cargo requer.
- 2.3. A habilidade técnica dos profissionais envolvidos na contratação prepondera até em relação a da empresa, pois eles serão os executores e responsáveis pelo sucesso do resultado da contratação. A execução do contrato por equipe inexperiente pode atrasar o projeto e comprometer a qualidade. A contratação via técnica e preço, irá garantir o pagamento de preço justo a empresas com equipes mais qualificadas.
- 2.4. Outro ponto que merece ser considerado é que a contratação com critério de julgamento “menor preço” irá favorecer empresas com corpo técnico menos qualificado, já que o grande valor de empresas de desenvolvimento é o capital humano.

3. PROPOSTA TÉCNICA – PESO 60%

- 3.1. Critério de Avaliação da Proposta Técnica.
- 3.2. A proposta técnica deverá ser elaborada de acordo com as exigências deste documento e ser compatível com as especificações técnicas.
- 3.3. A proposta técnica terá peso de 60% na nota total.
- 3.4. A proposta poderá ter pontuação máxima de 150 pontos.
- 3.5. Serão avaliados na proposta técnica a capacidade da empresa e da equipe que será designada para realizar os serviços.
- 3.6. Serão desclassificadas as empresas que obtiverem nota técnica inferior a 60 pontos.
- 3.7. **Capacidade Técnica da Empresa Licitante:**
- 3.7.1. A capacidade técnica da empresa será pontuada com no máximo 38 pontos.
- 3.7.2. A proponente deverá enviar todos os documentos comprobatórios, listados na tabela 01.

TABELA 1 CAPACIDADE TÉCNICA DA EMPRESA LICITANTE				
ITEM	CRITÉRIO DE ANÁLISE	DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS	PONTOS POR OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1	Tempo de Mercado	Apresentação de cartão de CNPJ que comprove a data de início de funcionamento da empresa	Até 03 anos de atuação: 01 pontos	8
			De 03 anos e 1 dia a 05 anos de atuação: 02 pontos	

			Acima de 05 anos e 1 dia de atuação: 8 pontos	
2	Experiência Técnica	Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a CONTRATADA já executou trabalhos similares ao objeto, bem como aptidão para o desempenho dos serviços de análise, desenvolvimento, programação e manutenção (evolutiva e adaptativa) de aplicativos (mobile e versão web), utilizando preferencialmente metodologia Ágil	4 pontos por atestado apresentados. Serão considerados no máximo 5.	20
3	Certificação empresa de software (mobile)	Apresentação de certificados para empresas de software (mobile): -CMMI (Capability Maturity Model Integration) -MPS.BR -ISO 9001 -ISO 20.000 -ISO 27000	2 pontos por atestado apresentados	10
TOTAL				38

3.8. **Capacidade Técnica da Empresa equipe designada pela empresa licitante para a execução do contrato:**

3.8.1. A capacidade técnica da equipe será pontuada com no máximo 112 pontos.

3.8.2. A licitante deverá apresentar para fins de julgamento, documento formal com a indicação da equipe técnica de trabalho que efetivamente participará da prestação dos serviços, com o detalhamento dos respectivos papeis e responsabilidades:

Cargo	Nome do profissional designado	Vínculo
-------	--------------------------------	---------

3.8.3. A proponente também deverá comprovar o vínculo dos profissionais listados na declaração. O vínculo poderá ser demonstrado mediante apresentação de ato

constitutivo e/ou estatuto e/ou contrato social em vigor, e/ou ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente; ou empregado, mediante apresentação do registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS ou Contrato de Trabalho ou através de declaração na qual o profissional autoriza a inclusão de seu nome para fim de participação no certame licitatório, sendo que esta declaração deverá ser assinada pelo respectivo profissional.

3.8.4. Os serviços ora contratados só poderão ser executados pelos profissionais qualificados e apresentados pela licitante em sua Proposta Técnica. Caso haja necessidade de substituição ou ampliação do quadro de profissionais apresentados na proposta e iniciada a prestação de serviços por parte da empresa licitante, também haverá a necessidade de apresentação da qualificação técnica do novo profissional nos termos do presente edital, sendo que tal profissional deverá ser previamente aprovado pela CONTRATANTE.

3.8.5. Em caso de dúvidas sobre o conteúdo dos certificados apresentados, o Sesc em Minas poderá realizar diligências para apurar as informações apresentadas no documento, solicitando, inclusive, documentos adicionais.

3.8.6. Serão avaliados em sede de proposta técnica, apenas os profissionais listados na tabela 2:

TABELA 2 CAPACIDADE TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS QUE IRÃO COMPOR A EQUIPE DA PROPONENTE ^[1]					
ITEM	CARGO	CRITÉRIO DE ANÁLISE	DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS	PONTOS POR OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1	Gerente de projetos	Profissional certificado	Certificação Project Management Professional (PMP)	Certificado: 20 pontos	20
2	Product Owner - PO	Profissional certificado	Certificação Profissional de PSPO II – Professional Scrum Product Owner	Certificado: 10 pontos	10
3	Scrum Master	Profissional certificado	Certificação Profissional de Professional Scrum Master II (PSM II)	Certificado: 10 pontos	10
4	Desenvolvedor/Programador (front e back) Pleno ou	Profissional	Linguagens de programação front-	02 pontos por	18



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

	Sênior	certificado	end: React Javascript CSS HTML Angular Vue jQuery Swift SASS Elm Linguagens de programação back-end: JavaScript Kotlin Scala Perl C++ C# Java Python Ruby PHP	certificado	
5	Arquiteto Software Pleno e Sênior	Profissional certificado	-Oracle Certified Associate, Java SE 5/SE 6 ORACLE (ou superior) -Oracle Certified Professional, Java EE 5 Web Component Developer Oracle Certified Professional	05 pontos por certificado	10
6	Analista UX/UI (USER EXPERIENCE) Pleno ou	Profissional	-UX-PM (Uxalliance)	10 pontos	10



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

	Sênior	certificado			
7	Analista de infraestrutura de TI Pleno ou Sênior	Profissional certificado	-AWS Certified Solutions Associate; -Certified Information Systems Security Professional; -Citrix Certified Professional – Virtualization (CCP-V); -Citrix Certified Associate – Networking (CCA-N); -VMware Certified Professional 6 – Data Center Virtualization (VCP6-DCV); -Citrix Certified Associate – Virtualization (CCA-V); -CompTIA Project +	2 pontos por certificado	14
8	Analista de Teste	Profissional certificado	-ISTQB CTFL – Certified Tester Foundation Level -TMTESTES ATC-NF – Analista de Testes Certificado Nível Fundamental -IIST CSTP-A – Certified Software Test Professional Associate Level -ISTQB CTFL – Certified Tester Foundation Level -TMTESTES ATC-NF – Analista de Testes Certificado Nível Fundamental -IIST CSTP-A – Certified Software Test Professional Associate Level.	02 pontos por certificado	12

9	Analista de Sistemas Pleno ou Sênior	Profissional certificado	-Certificação Oracle Certified Associate (OCA) -OCP – Oracle Certified Professional -Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate -AWS Certified Database – Specialty	02 pontos por certificado	8
TOTAL					112

3.9. FÓRMULAS PARA AVALIAÇÃO DA PROPOSTA TÉCNICA

- 3.9.1. A proposta técnica deverá ser elaborada de acordo com as exigências deste documento e ser compatível com as especificações técnicas, compreendendo, obrigatoriamente, os documentos anteriormente relacionados.
- 3.9.2. A proposta terá pontuação máxima de 150 pontos, conforme detalhado na tabela abaixo sendo que, quanto maior a pontuação alcançada pela licitante, melhor:

Critérios de Avaliação	Pontuação máxima
1. Capacidade técnica da empresa licitante	38
2. Capacidade técnica da equipe da licitante	112
TOTAL	150

4. PROPOSTA DE PREÇO – 40%

- 4.1. Na proposta de preço deverá ser apresentado os valores unitários e totais, considerando todas as especificações técnicas descritas no Termo de Referência, bem como todas as despesas referentes a visitas presenciais, transporte, alimentação, hospedagem, seguros, taxas, impostos, fretes e quaisquer outros gastos administrativos e operacionais inerentes à prestação de serviços ora CONTRATADA.
- 4.2. As propostas que atenderem às condições estabelecidas neste Termo de Referência serão preliminarmente classificadas pelos valores ofertados, calculado da seguinte forma:

$$NP = P \text{ menor} / P_i$$

Onde:



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

NP = nota de preço

P menor = menor preço apresentado dentre todas as propostas válidas

Pi = preço apresentado de cada proposta

4.3. Considera-se o cálculo com 02 (duas) casas decimais.

4.4. Quanto maior a NP, melhor.

Item	Serviço	Observações	Métrica	Qtidade	Valor Unitário	Valor Total Estimado
1	Desenvolvimento do aplicativo (mobile e versão web) para o Sesc em Minas, de acordo com especificações técnicas apresentadas neste edital, bem como, as integrações necessárias com os demais sistemas do Sesc em Minas e especificações que poderão surgir no momento do desenvolvimento.	Etapas concomitantes. Pagamentos por entrega total dos Releases considerando o cumprimento de cada etapa. Parcelas não renováveis do contrato.	Serviço	1	R\$	R\$
2	Desenvolvimento da plataforma administrativa para gerenciamento, análise e acompanhamento das informações referentes ao aplicativo (mobile e versão web) do Sesc em Minas.		Serviço	1	R\$	R\$
3	Desenvolvimento de funcionalidades, integrações e melhorias necessárias que farão parte de novas fases de entrega do aplicativo (mobile e versão web) e plataforma administrativa para o Sesc em Minas.	Serviços por demanda.	Horas	40.000	R\$	R\$
4	Hospedagem e Gestão de infraestrutura em nuvem, garantindo acesso, disponibilidade, navegabilidade, performance das soluções implantadas, para os ambientes de produção e homologação, assim como a integridade, segurança e funcionalidades dos códigos e dados.	Pagamento mensal a partir da assinatura do contrato.	Meses	60	R\$	R\$
5	Atendimento, manutenção e suporte para o aplicativo (mobile e versão web) e plataforma administrativa do Sesc em Minas, prevendo crescimento futuro e atualização constante de tecnologias.	Pagamento do valor mensal, apenas após o aceite da entrega no primeiro Release	Meses	60	R\$	R\$
6	Treinamento para as pessoas envolvidas no projeto contemplando os recursos do aplicativo (mobile e versão web) e plataforma administrativa e da solução administrativa para o Sesc em Minas.	Será realizado o treinamento de 03 turmas por ano.	Turmas por ano	3	R\$	R\$
VALOR TOTAL						



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

5. FÓRMULA PARA AVALIAÇÃO DA NOTA TOTAL

- 5.1. A classificação das empresas proponentes será feita de acordo com a nota total obtida por empresa, pela seguinte fórmula:

$$N \text{ total} = (0,6 \times NT) + (0,4 \times NP) * 100$$

Onde:

N total = nota total

NT = nota técnica

NP = nota de preço

- 5.2. Considera-se o cálculo com 02 (duas) casas decimais.
- 5.3. Quanto maior a N Total, melhor.
- 5.4. Será declarada vencedora a proposta com a maior nota total.
- 5.5. Caso haja empate entre duas ou mais propostas equivalentes, será considerada vencedora a proposta que:
- a. Tiver obtido a maior nota técnica;
 - b. Tiver obtido o maior índice de preço;
 - c. Sorteio em sessão pública, com data, hora e local definidos pelo Sesc em Minas e convocadas as proponentes empatadas.



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

ANEXO IB - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO

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

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura
RT1	Disponibilizar na loja da Google Play, o aplicativo mobile no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a solicitação de publicação, utilizando a conta do Sesc em Minas.
RT2	Disponibilizar na loja da Apple Store, o aplicativo mobile no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após a solicitação de publicação, utilizando a conta do Sesc em Minas.
RT3	O aplicativo deverá ser compatível, no mínimo, com Android OS v 6.0 ou superior.
RT4	O aplicativo deverá ser compatível, no mínimo, com iPhone IOS 13.0 ou superior.
RT5	O Sesc em Minas irá disponibilizar um Protótipo balizador de baixa fidelidade para a construção do aplicativo com base nas melhores práticas de usabilidade existente.
RT6	A criação da identidade visual e layouts de telas devem seguir as melhores práticas de design mobile dos sistemas iOS e Android.
RT7	Disponibilizar interfaces de comunicações, essas interfaces devem no mínimo atender os seguintes meios: - API - Webservice - Banco de dados
RT8	Construção e disponibilização do banco de dados da aplicação mobile e web para integração de dados existentes nas plataformas sustentadas pelo SESC.
RT9	Consumo de Webservices disponibilizados pelo SESC para envio e recebimento de dados e integrações entre dados.
RT10	Criar serviços de integrações com as soluções existentes do Sesc em Minas conforme definido no escopo (Interfaces de comunicação). O Sesc em Minas irá fornecer as tabelas, classes, serviços e suporte necessários para a construção das integrações.
RT11	Realizar integração com wordpress (Nosso site está construído em WordPress (https://sescmg.com.br/), com isso informações parametrizáveis (Acontece, últimas) são populadas através de um portal ADM do WordPress, precisamos integrar essas aplicações dinâmicas de informações para que o usuário não precise fazer um "duplo" serviço preenchendo no site e em seguida cadastrando essas mesmas informações no APP).
RT12	O aplicativo (mobile e versão web), plataforma administrativa e serviços serão hospedados em nuvem da CONTRATADA, com codificação em criptografia (encriptação simétrica ou assimétrica) dos dados armazenados
RT13	O Aplicativo deve prever o funcionamento off-line.



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura
RT14	A tecnologia deve ser nativa.
RT15	A plataforma administrativa e o aplicativo (mobile e versão web) deve ser desenvolvida utilizando tecnologia para layout responsivo, ou seja, disponibilidade e compatibilidade em computadores, celulares e tablets.
RT16	Realizar o acompanhamento de performance das soluções, assim como manter a arquitetura relacionada a infraestrutura e os servidores em processamento 24/7, em uma taxa de disponibilidade de 99,98%.
RT17	O código fonte dos aplicativos, sites e API's deverão possuir controle de versão em solução de versionamento de códigos, disponibilizando o acesso a plataforma também para a equipe do Sesc em Minas.
RT18	As aplicações web e mobile deverão conter em sua implementação testes unitários com no mínimo 80% de cobertura em front-end e back-end.
RT19	A aplicações devem possuir solução para monitoramento/observabilidade da aplicação.
RT20	As aplicações deverão utilizar o protocolo HTTP2 e SSL.
RT21	Utilizar linguagens e arquiteturas compatíveis com os padrões web de mercado atuais.
RT22	Utilizar linguagens e arquiteturas SQL e NOSQL em banco de dados de mercado.
RT23	A solução poderá utilizar sistemas de mensageria.
RT24	Implementar otimização de imagens e vídeos de forma que imagens e os vídeos inseridos para o APP possuam um padrão de qualidade e tamanho viável para armazenamento em Nuvem.
RT25	Acesso informação facilitado através de sistema de busca (sugestão automática de palavras-chave, buscar em todo conteúdo publicado, resultado ranqueado por relevância de tags, data de evento e/ou publicação).
RT26	Gerenciamento de conteúdo, controle e gerenciamento de usuários, fluxo de publicações.
RT27	A solução poderá utilizar de algumas funcionalidades nativas do aparelho bem como Geolocalização (GPS), Câmera, Bluetooth, Wi-fi a partir do consentimento prévio do usuário (opt-in) e desde que as opções de privacidade não interfiram no desempenho de funções essenciais do aplicativo.
RT28	Possibilitar swipe (rolagem horizontal) em componentes e páginas que necessitam deste recurso como por exemplo: carrossel, menus horizontais, galeria de fotos, páginas em grid horizontal.
RT29	Disponibilizar recursos de configurações nativa para funcionalidades como push, sons, vibrações, banners relacionados a notificações, compatíveis com os sistemas operacionais Android e IOS.
RT30	Permitir inclusão de links para chamada de páginas web externas ao aplicativo.
RT31	A aplicação deve permitir de forma nativa interações sensíveis ao toque na tela, como por exemplo, clique, clique duplo, rolagem, zoom.



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura
RT32	A aplicação deverá de forma nativa permitir o usuário utilizar reconhecimento facial e/ou impressão digital como forma de acesso a aplicação.
RT33	A aplicação deverá ser disponibilizada juntamente a um manual funcional e técnico, e o mesmo deverá ser atualizado de acordo com cada Release implementada e disponibilizada.
RT34	Disponibilizar a aplicação mobile, web e ambiente administrativo, em dois ambientes: - Ambiente Homologação: versão não oficial do aplicativo, ambiente utilizado para devidas homologações e validações. - Ambiente Produção: versão oficial do aplicativo, ambiente no qual está publicado a versão disponibilizada para o cliente final.
RT35	A solução deve manter o aplicativo atualizado em suas versões e disponíveis nas lojas de aplicativos nos sistemas Android e IOS, com possibilidade de configuração para atualizações automáticas e em segundo plano para usuários.

ANEXO IC - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO

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

Número do Requisito	Módulo	Descrição do Requisito	Release
RF1	P. ADM	Disponibilizar uma plataforma administrativa web (navegadores) para configuração e edição dos elementos visuais do aplicativo (mobile e versão web).	1
RF2	P. ADM	Permitir acesso de colaboradores a plataforma administrativa mediante login e senha com integração com Active Directory para acesso a plataforma administrativa garantindo: <ul style="list-style-type: none">o Inclusão, alteração, inativação e exclusão de colaboradores no Active Directory automaticamente reconhecidas na solução;o Acesso com login e senha de rede autenticados via Active Directory automaticamente reconhecidas na solução;o Controle de permissões baseado em usuários e grupos do Active Directory.	1
RF3	P. ADM	Criar perfis de acesso a plataforma administrativa.	1
RF4	P. ADM	Permitir associar usuários ou grupos de usuários aos perfis de acesso a plataforma administrativa.	1
RF5	P. ADM	Configurar permissões de funcionalidades em cada perfil de acesso a plataforma administrativa.	1
RF6	P. ADM	Registrar na plataforma administrativa todas as informações geradas no aplicativo (mobile e versão web), de no mínimo: registro de solicitações, compras, navegação, consumo, conta, aceites, performance, agendamento e permitir a exportação em relatórios e dashboards.	1

Número do Requisito	Módulo	Descrição do Requisito	Release
RF7	P. ADM	<p>Permitir a geração de relatórios e dashboards em formato sintético e analítico em forma de tabela dinâmica de todas as informações geradas no aplicativo (mobile e versão web), considerando todas as variáveis cadastradas das funcionalidades, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Performance dos serviços; • Contas de acesso ao APP; • Agendamento; • Notificações; • Favoritos; • Formulários; • Vendas; • Processo seletivo; <ul style="list-style-type: none"> ○ Cursos e atividades; ○ Vagas; ○ Inscrições; ○ Aprovados; ○ Desclassificados; ○ Recurso; ○ Resultado. • Ações de relacionamento; • Cartão do cliente. 	1
RF8	P. ADM	A customização de relatórios deve permitir ao usuário informar quais dados deverão ser gerados a partir do tipo de informação selecionada, de no mínimo de contas, compras, solicitações, agendamentos, consumo.	1
RF9	P. ADM	Permitir a impressão e exportação de relatórios e dashboards no mínimo em XLS, PDF, JPG, DOC, CSV e TXT.	1
RF10	P. ADM	Realizar notificações/comunicações contemplando no mínimo push, modal, e-mail, SMS, whatsapp.	1
RF11	Aplicativo mobile e versão web	Disponibilizar na área logada local de acesso as notificações.	1
RF12	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar integrações com serviços de SMS, whatsapp e e-mail que serão fornecidos pela CONTRATADA.	1
RF13	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Autonomia no cadastro, configuração e disparo de notificações, no mínimo de e-mails, SMS, push, whatsapp.	1



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

Número do Requisito	Módulo	Descrição do Requisito	Release
RF14	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Permitir a inserção, edição e inativação de banners, documentos, vídeos, cards e links para chamada de páginas web externas ao aplicativo, na plataforma administrativa para exibição no Aplicativo de forma dinâmica com controle de usuários e fluxo de publicações.	1
RF15	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Possibilitar serviços de localização com customização de privacidade pelo usuário inclusive para alertas de localização para recomendação de serviços/unidades Sesc.	1
RF16	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Aplicar identidade visual do Sesc utilizando: - Marca, respeitando as regras de aplicações especificadas no manual de utilização da marca do Sesc; - Família de fonte segundo manual de comunicação visual do Sesc; - Paleta de cores institucionais em imagens, componentes, fontes e botões, acordo com manual de comunicação visual do Sesc	1
RF17	Aplicativo mobile e versão web	Permitir acesso e fazer uso da galeria de fotos, câmera e microfone do dispositivo em que ele foi instalado, desde que previamente autorizado pelo usuário.	1
RF18	Aplicativo mobile e versão web	Realizar no APP aceite digital em documentos, no mínimo de termo de adesão, termos e condições disponibilizados pelo Sesc em Minas.	1
RF19	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	A solução deve realizar o controle de consentimento para tratamento de dados pessoais e comunicações aderente à LGPD (funções opt-in).	1
RF20	Aplicativo mobile e versão web	Realizar integração com chat serviço disponibilizado pela CONTRATANTE (sistema cub - Metasix) para exibição no APP.	1
RF21	P. ADM	Permitir a criação, edição e inativação de formulários de forma dinâmica.	1
RF22	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Exibir formulários para registro de solicitações de clientes.	1

Número do Requisito	Módulo	Descrição do Requisito	Release
RF23	P. ADM	Permitir acesso as informações recebidas por meio de formulários e realizar configurações de workflow.	1
RF24	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	A solução deve permitir o registro de atendimento das solicitação geradas via formulário e exibir para o cliente.	1
RF25	Aplicativo mobile e versão web	Realizar login e desbloqueamento do aplicativo por meio de biometria.	1
RF26	Aplicativo mobile e versão web	Permitir a criação e ativação de contas.	1
RF27	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Permitir a edição e exclusão de contas criadas no aplicativo.	1
RF28	Aplicativo mobile e versão web	Disponibilizar no APP uma área de cliente logado e não logado, com funcionalidades previamente cadastradas na plataforma administrativa.	1
RF29	Aplicativo mobile e versão web	Permitir login de cliente pessoa física e pessoa jurídica.	1
RF30	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Permitir a seleção dos serviços favoritos dos usuários.	1
RF31	Aplicativo mobile e versão web	Disponibilizar na área logada local de acesso aos serviços favoritos.	1



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

Número do Requisito	Módulo	Descrição do Requisito	Release
RF32	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	A solução deve permitir a parametrização de exibição de conteúdos diversos conforme seleção dos favoritos realizados pelo usuário.	1
RF33	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Gerar e disponibilizar cartão virtual dos clientes credenciados.	1
RF34	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar integração com banco de dados de clientes e portal de serviços do Sesc.	1
RF35	Aplicativo mobile e versão web	Realizar integração com sistemas especialistas do Sesc em Minas para permitir a realização de consultas e inputs de informações/dados.	1
RF36	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar integração com plataforma administrativa do site (wordpress) do Sesc em Minas para consumo de informações e exibição no aplicativo.	1
RF37	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar integração com RD Station Marketing para coleta, conversão, tratamento de leads e disparo de e-mail.	1
RF38	Aplicativo mobile e versão web	Disponibilizar opção para agendamento, remarcação e cancelamento de atendimento de serviços, no mínimo de, aula coletiva, cartão do cliente, serviços de saúde, espaços de forma independente, via integrações com sistemas do Sesc em Minas que disponibilizam agendamento.	1
RF39	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Permitir ao cliente titular realizar agendamento, remarcação e cancelamento de agendamento para ele e seus dependentes.	1



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

Número do Requisito	Módulo	Descrição do Requisito	Release
RF40	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar integração com sistema de gestão de filas.	1
RF41	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar integração com sistema de gestão de saúde - Benner	1
RF42	P. ADM	Permitir parametrizações para exibição de agendamentos de serviços aos usuários.	1
RF43	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Exibir o histórico de agendamentos de serviços para os usuários independentemente do status do agendamento.	1
RF44	P. ADM	Permitir realizar consulta, cadastro e configuração de agendas das unidades para o acesso ao clube.	1
RF45	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Permitir aos usuários o agendamento, remarcação e cancelamento do acesso ao clube.	1
RF46	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Permitir ao cliente titular realizar agendamento, remarcação e cancelamento de agendamento para ele e seus dependentes.	1
RF47	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Exibir o histórico de agendamentos ao clube para os usuários, independentemente do status do agendamento.	1
RF48	P. ADM	Disponibilizar na plataforma a relação dos usuários com registro de agendamento ao clube, independentemente do status do agendamento.	1
RF49	P. ADM	Realizar check-in para validar o acesso dos usuários agendados para o clube.	1
RF50	P. ADM	Consultar, cadastrar e parametrizar regras de acesso ao clube.	1



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

Número do Requisito	Módulo	Descrição do Requisito	Release
RF51	Aplicativo mobile e versão web	Aplicar restrições aos usuários para agendamento ao clube com base regras de acesso conforme RF51.	1
RF52	Aplicativo mobile e versão web	Permitir acesso a boletos bancários por meio de integração com sistemas responsáveis pela emissão e gestão dos boletos.	1
RF53	Aplicativo mobile e versão web	Exibir histórico de pagamento dos clientes por meio de integração com sistemas especialistas vigente no Sesc em Minas.	1
RF54	Aplicativo mobile e versão web	Exibir pesquisas de satisfação por meio de integração com sistema responsável pelo disparo e gestão das pesquisas e permitir resposta (index)	1
RF55	P. ADM	Realizar validação ou cadastro do usuário para acesso a unidade.	1
RF56	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Disponibilizar uma versão web do aplicativo com todos os recursos do aplicativo mobile.	2
RF57	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar credenciamento de clientes pessoa física, de forma individual e em lote.	2
RF58	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar cadastro de empresas.	2
RF59	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Permitir solicitações de credenciamento de clientes para validação de forma manual ou online.	2

Número do Requisito	Módulo	Descrição do Requisito	Release
RF60	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar a validação de credenciamento de clientes realizadas via aplicativo.	2
RF61	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar categorização de clientes.	2
RF62	P. ADM	Autonomia para realizar inclusão e inativação de categorias.	2
RF63	Aplicativo mobile e versão web	Realizar a utilização de wizard de perguntas durante o processo de credenciamento.	2
RF64	P. ADM	Autonomia para parametrizar, editar e cadastrar perguntas no wizard para exibição de forma dinâmica.	2
RF65	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Aplicar validações para o registro de credenciamento automatizado.	2
RF66	P. ADM	Autonomia para criar regras para classificar solicitações de credenciamento para validação automática e manual.	2
RF67	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar integrações com serviços para validar o credenciamento do cliente (no mínimo com a Receita Federal, OCR, Facematch, valida CEP), que serão disponibilizados pelo Sesc.	2
RF68	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Registrar todas as informações geradas referente ao processo de credenciamento na plataforma administrativa.	2
RF69	P. ADM	Registrar histórico de movimentações de usuários realizadas no processo de credenciamento.	2
RF70	P. ADM	Disponibilizar relação de cadastros validados de forma automática para registro de atuação (auditoria) após análise dos cadastros.	2

Número do Requisito	Módulo	Descrição do Requisito	Release
RF71	P. ADM	<p>Permitir a criação de réguas de relacionamento na plataforma administrativa para interação com os clientes no APP por meio de notificações no mínimo de e-mails, SMS, whatsApp:</p> <p>Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disparo de boas-vindas para novos clientes; - Interação com clientes que iniciaram a compra e não concluíram a compra; - Envio de e-mail para aniversariantes. 	2
RF72	P. ADM	Permitir a criação de ações de relacionamento para interação com o cliente, com no mínimo disponibilização de pesquisas, quiz, jogos, trilhas.	2
RF73	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Exibir as ações de relacionamento ativas conforme parametrizações aplicadas na plataforma administrativa e registrar todas as informações geradas.	2
RF74	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	A solução deve disponibilizar no APP a inscrição de candidatos a bolsa de estudos e realizar a seleção e classificação dos candidatos inscritos; divulgar resultado; permitir o cadastro de recurso que deverá exibir resposta e status da solicitação para consulta do cliente em área específica e permitir ainda a matrícula no curso ao qual o candidato foi aprovado.	2
RF75	P. ADM	A solução deve realizar toda configuração, parametrização e gestão do processo seletivo para exibição no aplicativo e na plataforma administrativa.	2
RF76	P. ADM	Permitir a inscrição de clientes no processo seletivos de bolsas, conforme parametrização realizada para os módulos aplicativo mobile e web.	2
RF77	P. ADM	A solução deve possibilitar a inscrição de candidatos a bolsa de estudos e refletir estas inscrições com as realizadas na versão mobile e web para aplicação das demais etapas.	2
RF78	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar integração com sistema especialista de gestão escolar para acesso a funcionalidades do portal do aluno.	3



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

Número do Requisito	Módulo	Descrição do Requisito	Release
RF79	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar integração para chamada de motor de vendas e permitir venda de serviços no aplicativo.	3
RF80	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar integração com solução financeira (Cielo) com contrato vigente com o Sesc em Minas.	3
RF81	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar integração com sistema financeiro em atividade no Sesc em Minas.	3
RF82	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Realizar integração com sistemas especialistas responsáveis pela venda de serviços.	3
RF83	Aplicativo mobile e versão web	Permitir solicitação de cancelamento de vendas realizadas no aplicativo.	3
RF84	Aplicativo mobile, versão web e P. ADM	Disponibilizar acesso aos registros de solicitações de venda e cancelamento independentemente do status.	3
RF85	Aplicativo mobile e versão web	Disponibilizar histórico do consumo dos clientes por meio de integração com sistemas especialista do Sesc em Minas responsável pela venda de serviços.	3

Data: 23/02/2023

Responsável pela Elaboração: Gerência de Relacionamento, Gerência de Tecnologia e Segurança da Informação e Gerência de Planejamento e Orçamento

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO E VALOR ESTIMADO

ITEM	TIPO	SERVIÇO	Unidade de medida	Qtd.	Valor Unitário	Valor Total
1	Desenvolvimento	Desenvolvimento do aplicativo mobile para o Sesc em Minas, de acordo com especificações técnicas apresentadas neste edital, bem como, as integrações necessárias com os demais sistemas do Sesc em Minas e especificações que poderão surgir no momento do desenvolvimento.	Serviço	1	R\$ 2.505.311,03	R\$ 2.505.311,03
2	Desenvolvimento	Desenvolvimento da plataforma administrativa para gerenciamento, configuração, análise e acompanhamento das informações referentes ao aplicativo mobile do Sesc Minas Gerais.	Serviço	1	R\$ 2.520.000,00	R\$ 2.520.000,00
3	Desenvolvimento/ Consultoria	Desenvolvimento de funcionalidades, integrações e melhorias necessárias que farão parte de novas fases de entrega do aplicativo mobile para o Sesc em Minas, conforme demanda.	Horas	40.000	R\$ 143,17	R\$ 5.726.800,00
4	Hospedagem / Infraestrutura	Hospedagem e Gestão de infraestrutura em nuvem, garantindo acesso, disponibilidade, navegabilidade, performance das soluções implantadas, para os ambientes de produção e homologação, assim como a integridade, segurança e funcionalidades dos códigos e dados.	Meses	60	R\$ 4.946,34	R\$ 296.780,40
5	Manutenção / Suporte	Atendimento, manutenção e suporte para o aplicativo mobile do Sesc em Minas, prevendo crescimento futuro e atualização constante de tecnologias.	Meses	60	R\$ 14.949,23	R\$ 896.953,80
7	Treinamento	Treinamento para as pessoas envolvidas no projeto contemplando os recursos do aplicativo mobile e da solução administrativa para o Sesc Minas Gerais.	Turmas por ano	3	R\$ 10.000,00	R\$ 30.000,00
					Valor Global	R\$ 11.975.845,23

OBSERVAÇÕES:

Declaramos que estamos de acordo com os seguintes itens:

- 1) Nos preços acima estão inclusos todos os impostos, seguros, taxas e quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto;
- 2) Os preços acima estão de acordo e inclusos todas as exigências constantes no Edital e Anexos;
- 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 20.....

(Assinatura do representante legal da empresa)

(Nome do representante legal da empresa)

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



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

ANEXO III - MODELO DE TERMO DE ACEITE

Nome do responsável pela validação da entrega:	
Cargo do responsável pela validação da entrega:	
Cargo do responsável pela validação da entrega:	
Nome do responsável pela validação da entrega:	
Nome da área do responsável pela validação da entrega:	
Cargo do responsável pela validação da entrega:	
Descrição da entrega:	
Descrição detalhada a entrega:	

ACEITE

Atesto(amos) que a entrega _____ está de acordo com as especificações CONTRATADAS pelo Sesc em Minas.

ASSINATURAS

	Data: ____/____/____
	Data: ____/____/____