

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**1. OBJETO**

Contratação de empresa especializada em prestação de serviços técnicos de manutenção técnica, manutenção determinada em legislação, e suporte técnico do Software Gestão de Turismo de propriedade intelectual do Sesc em Minas.

2. JUSTIFICATIVA

A contratação se faz necessária considerando o fim da vigência do contrato MG-2017-SERV-578 do sistema de Turismo adquirido no ano de 2012 e de propriedade intelectual do Sesc em Minas, bem como a necessidade de melhoria do sistema, proporcionando melhor gestão da Gerência de Turismo Social, visando manter o funcionamento do controle de venda já realizado e a substituição dos controles manuais das atividades administrativas com novos recursos tecnológicos como por exemplo, a necessidade de integração com o Sistema de Vendas Online de Turismo, bem como a integração com outros sistemas da instituição, correspondendo às expectativas da clientela, com recursos modernos para acesso aos serviços de turismo.

3. OBJETIVO DETALHADO**3.1. Objetivo Geral**

- 3.1.1.** Contratação de empresa especializada em desenvolvimento de software para atuar nas seguintes melhorias descritas nos Anexos.
- 3.1.2.** Permissão para utilização, contratação de serviços de suporte técnico (manutenção corretiva e preventiva), customização de software para a Gestão do Turismo do Sesc em Minas.
- 3.1.3.** A prestação de serviços técnicos de manutenção e suporte técnico deste Software Gestão de Turismo terá que manter os Características Técnicas Obrigatórias descritos no Anexo II e Características Funcionais Obrigatórias descritos no Anexo III e terá que atender aos itens deste termo de referência.
- 3.1.4.** A prestação de serviços técnicos de manutenção e suporte técnico deste Software Gestão de Turismo, sem as customizações, deve manter obrigatoriamente a todos requisitos solicitados no Anexo III, sob pena de desclassificação.
- 3.1.5.** A prestação de serviços técnicos de manutenção e suporte técnico deste software deve mantê-lo plenamente integrado com o aplicativo que realiza Vendas On Line de Turismo para o Sesc em Minas,

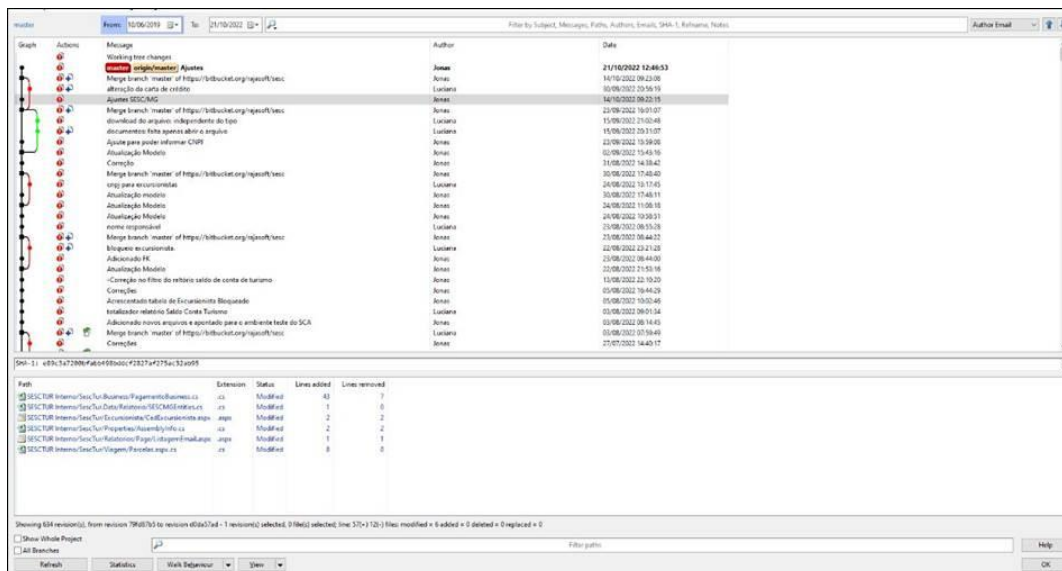
3.1.6. Entre os serviços contratados de manutenção técnica deverão estar incluídos também, (**caso necessário**), a prestação de serviços de apoio à análise, implantação, parametrização e operação assistida para nova versão do software, bem como ter treinamento dos usuários (**caso necessário**), garantia de atualizações de versão, suporte técnico, manutenções preventivas e corretivas durante o período de vigência do contrato.

3.2. Objeto da Licitação

3.2.1. Prestação de serviços técnicos de manutenção técnica para o uso pleno de Software para Gestão de Turismo de propriedade intelectual do Sesc em Minas, incluindo os seguintes itens:

- Serviços de apoio à análise, implantação, parametrização, customização e operação assistida para nova versão do software (caso necessário);
 - A prestação de serviços técnicos de manutenção e suporte técnico, deve garantir a plena integração do software que realiza Vendas em Balcão do STS, com o software Vendas On Line de Turismo;
 - Treinamento dos usuários para a perfeita utilização do sistema em toda a sua potencialidade (caso necessário);
 - Atualizações de documentação legal fornecidos e exigidos pelos Institutos e órgãos governamentais, durante o período de vigência do contrato;
 - Prestar suporte contínuo a CONTRATANTE com o intuito de auxiliar no gerenciamento dos requisitos legais;
 - Atualizações de versão, suporte, manutenções evolutivas, preventivas e corretivas durante o período de vigência do contrato, seguindo as premissas:
 - Atualmente o sistema é desenvolvido em linguagem C# utilizando a tecnologia [ASP.NET](#) 4.5 Web Forms;
 - O sistema possui atualmente 322 Telas .ASPX. e 94 Relatórios desenvolvidos em ReportViewer e Stimulsoft. Abaixo, será possível ver um descritivo das funcionalidades atual do sistema;
 - O sistema atualmente utiliza o SGBD MS SQL Server 2016;
 - O sistema possui integração com os seguintes sistemas que devem ser mantidos. Qualquer alteração nos sistemas abaixo deve ser refletida no STS a fim de manter compatibilidade.
- SCA – Sistema de Central de Atendimento – Próprio do Sistema Sesc para atendimento a Clientes;

- Volux – Sistema de Hospedagem – Contrato com a empresa OCL;
 - Sistema de Vendas Online – Sistema de Vendas de Excursões na Internet - Contrato com a empresa Rajasoft;
 - Cielo – Integração para meio de pagamentos de Excursões;
 - Boletos Caixa Econômica Federal – Integração para meio de pagamentos de Excursões;
 - SGF – Sistema de Gestão Financeira – Próprio do Sistema Sesc;
 - Correios - Integração consulta de CEP;
 - MXM – Sistema de ERP que está em Implantação no Sesc em Minas;
-
- O Sesc em Minas se reserva no direito de exigir integrações com novos sistemas que por ventura se fizerem necessários;
 - Desde a criação e entrada em produção do sistema em 2013, é gerado em **média 41 versões por ano**;
 - Nos últimos **12 meses** foram geradas 32 Versões;
 - Desde junho de 2019, o sistema é controlado via **GIT** do **bitbucket**. Conforme imagem a seguir, foram gerados nesse período **634 revisions** e **81 versões**;
 - Não incluindo ajustes via banco de dados, suporte para resolução de problemas e atualização de relatórios/arquivos .ASPX que não necessitam de versão;
 - A Estimativa da versão 1.3.6.6, foram gastos 3 horas de Gerente de Projetos, 30 horas de Analista, totalizando de forma linear 33 horas. Complexidade das novas funcionalidades implementadas foi considerada de **complexidade média**;
 - Assim, podemos estimar e estipular um **consumo mensal de 50 horas**, durante um período de 12 meses serão 600 horas e para **36 meses** teremos uma estimativa de **1.800 horas**.



4. ESPECIFICAÇÕES DA PROPOSTA

4.2. A Proposta de preço deverá ser apresentada em Reais (R\$), conforme planilha abaixo:

Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário**	Valor total mensal	Valor para Contrato 36 meses
A	Prestação de serviços técnicos de manutenção técnica, manutenção determinada em legislação, e suporte técnico do software Gestão de Turismo	Valor único			
B*	Horas de consultoria/desenvolvimento eventual (Hora Homem)	1.800 horas			
Valor total					
Observações: * Os valores correspondentes a linha B serão pagos se demandados. O Sesc não garante o consumo das horas de consultoria. ** O valor unitário da linha A é referente ao valor unitário mensal e o valor total corresponde aos 36 meses de contrato.					

4.3.No preço ofertado deverão estar incluídos a manutenção dos dois ambientes de homologação e produção.

4.4. A Proposta deverá contemplar e estar de acordo com os critérios descritos nas tabelas contidas nos: **ANEXO II** – CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBRIGATÓRIAS A SEREM MANTIDAS e **ANEXO III** – CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIAS A SEREM MANTIDAS;

4.5. Caso sejam necessárias futuras customizações no curso da vigência do contrato, serão utilizados, para fins de acréscimos, o valor unitário de customizações (Linha B), ofertado na proposta, respeitando o limite estabelecido em legislação própria.

4.6. 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.

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

5.1. A contratação será realizada pelo menor preço global, conforme critérios obrigatórios descritos nas tabelas contidas nos: **ANEXO II – CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBRIGATÓRIAS A SEREM MANTIDAS** e **ANEXO III – CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIAS A SEREM MANTIDA**, e definidos no item anterior.

5.2. O critério de escolha da licitação será de menor preço global, opção mais vantajosa ao Sesc em Minas, em função do objeto do escopo se tratar de atividade de Serviço. A contratação por item inviabilizaria a prestação de serviço, uma vez que a empresa contratada deverá ser a mesma que executará todos os serviços, como customização e treinamento de novas funcionalidades, se necessário.

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

6. LICENÇAS

6.1. Licenciamento de uso do Sistema Gestão Turismo do Sesc em Minas é única e exclusivamente propriedade do Sesc em Minas. Detentor dos Arquivos Fontes do Sistema.

7. CUSTOMIZAÇÃO

7.1. Os requisitos listados devem ser mantidos. Caso seja necessário, alteração de alguns dos requisitos, por qualquer motivo, será permitido a sua implementação por meio de customização dos requisitos constantes no **ANEXO III - CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIAS A SEREM MANTIDAS** deste termo de referência. As funcionalidades implementadas via customização devem ser incorporadas de forma transparente na solução, de modo que fiquem disponíveis por meio da interface gráfica;

7.2. As demandas do Sesc em Minas incluem a realização de adequações no software para atender às necessidades e apoio ao processo de integração garantindo interfaces automáticas, mediante avaliação realizada em conjunto pela Gerência de Turismo Social e a Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação, por este motivo foram feitas exigências quanto a qualificação das pessoas que efetivamente realizarão os serviços, conforme itens 11.7 e 16.5 deste termo;

8. IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO E OPERAÇÃO ASSISTIDA

8.1. Neste tópico são elencadas as definições mínimas necessárias para que a CONTRATADA realize a implantação de novas customizações da Solução e a Operação Assistida (**caso necessário**).

8.2. Os Requisitos Funcionais básicos que são obrigatórios no software, foram elaborados tomando-se como base as atividades diárias executadas pela equipe técnica. Assim, **caso necessário**, os requisitos listados que demandem ajustes, deverá ser validado pela equipe antes da implantação.

8.3. Em 07 (sete) dias corridos após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá reunir-se com representantes da Gerência de Turismo Social e da Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação do Sesc em Minas Gerais para o planejamento da manutenção do software e planejamento das futuras customizações se houver;

8.3.1 Nesta reunião, deverá ser apresentado pela CONTRATADA o cronograma detalhado para apreciação e aprovação da Entidade, com a apresentação do plano de trabalho do qual constarão todas as etapas necessárias para a conclusão deste projeto com a definição dos marcos para a entrega e homologação do conjunto de produtos que correspondem ao término de cada fase/etapa definidas neste Termo, sendo que:

8.3.1.2 O processo de desenvolvimento das futuras customizações deve serem concluídos no prazo de até 7 (sete) dias corridos a contar da reunião da apresentação de demandas da customização, de acordo com o cronograma físico-financeiro;

8.4. As manutenções corretivas decorrentes de erros ou falhas, bem como melhorias consideradas necessárias ao bom funcionamento do software, serão de inteira responsabilidade da empresa contratada, portanto sem qualquer ônus ao Sesc em Minas;

8.5. Configuração do software em conformidade com os parâmetros do negócio executado pelo Sesc em Minas, necessários para perfeito funcionamento de todas as funcionalidades da solução;

8.6. A prestação de serviços técnicos de manutenção e suporte técnico deste Software de Gestão do Turismo, a ser mantido pela CONTRATADA deve garantir que todas as integrações definidas pelos **ANEXO II – CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBRIGATÓRIAS A SEREM MANTIDAS** e **ANEXO III – CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIAS A SEREM MANTIDAS**, com os outros sistemas do Sesc em Minas sejam feitas através de Webservices;

8.7. O fornecimento da documentação, implantação (se houver) e configuração do software dos servidores (**caso necessário**), deverão estar concluídos no prazo de até 15 (quinze) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião da apresentação de demandas da customização.

8.8. A CONTRATADA deverá realizar a migração dos dados antes do início da Operação Assistida, caso necessário;

8.9. O ambiente de produção deve ser assumido pela CONTRATADA imediatamente e estar disponível para suporte do Sesc em Minas Gerais em até 10 dias corridos, a partir da Reunião de Planejamento.

8.10. Considera-se disponível a solução instalada e configurada para atender aos requisitos descritos neste termo de referência e seus anexos, incluindo as customizações, caso houver, assumidas durante a reunião de planejamento.

8.11. O cronograma demonstrado no Item 18.8, estabelece etapas para a implantação e os prazos máximos para a conclusão destas etapas, que deverão ser observados pela CONTRATADA quando da elaboração do plano de trabalho para a implantação.

9. GARANTIA DE ATUALIZAÇÕES / SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

9.1. O Fornecedor deve garantir o seguinte:

- a) Atualização das Customizações, de versões, correções, alertas de segurança e atualizações críticas;
- b) Atualizações fiscais, legais e reguladoras;
- c) Certificados dos novos produtos;

9.2. O serviço deve manter o sistema funcional, corrigindo problemas com a agilidade acordada (obedecendo aos limites de prazo para manutenção conforme descrito neste Termo de Referência), implementar melhorias relacionadas à performance, avaliar se os erros encontrados estão cobertos ou não pelo suporte realizado pelo fabricante dos componentes da solução, disponibilizar profissionais especializados em casos onde a intervenção tenha que ser feita nas dependências do Sesc em Minas, disponibilizar canais de atendimento, via telefone ou Web, para utilização dos funcionários que possuem tal permissão, permitindo manter o ambiente

atualizado com a aplicação de novas versões que forem disponibilizadas pelo fabricante dos componentes da solução.

9.3. Suporte técnico

- a) O serviço de atendimento tem como objetivo disponibilizar um canal de comunicação entre o Sesc em Minas e a empresa CONTRATADA para o registro das falhas que forem detectadas no ambiente do Portal. Estas demandas deverão ser feitas pela Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação do Sesc em Minas.
- b) A empresa CONTRATADA deverá fornecer o Suporte Técnico, Manutenção Preventiva e Corretiva, incluindo suporte e evoluções proprietárias da ferramenta, contados a partir da finalização do prazo de operação assistida e assinatura do termo de aceite final do produto, inclusos nos custos do contrato.
- c) Os chamados relacionados às demandas de Operação Assistida, Suporte e Manutenção a serem atendidos pela empresa CONTRATADA serão demandados pela Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação do Sesc em Minas.

9.4.1. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

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

9.4.1.2. A empresa CONTRATADA deve disponibilizar uma ferramenta própria para o registro dos chamados, onde cada registro deverá gerar número de atendimento e conter registro automático de data e hora de sua abertura, descrição, prioridade de atendimento e histórico de interações considerando a fase de análise e resolução do chamado, conforme a seguinte escala:

a) Baixa:

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

b) Média:

- i. **Urgência:** O usuário não precisa de uma solução imediata.
- ii. **Severidade:** Interrupção do trabalho de usuários individuais e nenhuma solução aceitável está disponível.

c) Alta:

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

d) Urgente:

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

9.4.1.3. Níveis de serviço

Severidade	Análise	Resolução máxima	Horário de cobertura
Baixa	24 horas	72 horas	8 x 5
Média	8 horas	24 horas	8 x 5
Alta	1 hora	6 horas	8 x 5
Urgente	1 hora	3 horas	8 x 5

9.4.2. A resolução destes chamados, por parte da empresa CONTRATADA, deverá ocorrer em conformidade com os prazos dos níveis de serviço, definidos no item 9.4.3, 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.

9.4.2.1. 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.

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

9.4.3. Índice de nível de serviço

Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado	
Finalidade	Avaliar o desempenho da contratada quanto às solicitações resolvidas
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 em Minas
Periodicidade	Mensal

Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado	
Mecanismo de cálculo	$X = \text{total de solicitações resolvidas no prazo} / \text{total de solicitações recebidas}$
Faixas de ajuste de pagamento	$X \text{ entre } 1 \text{ e } 0,95 \text{ (inclusive)} = 1$ $X \text{ entre } 0,94 \text{ e } 0,85 \text{ (inclusive)} = 0,9$ $X \text{ entre } 0,84 \text{ e } 0,80 \text{ (inclusive)} = 0,8$ $X \text{ entre } 0,79 \text{ e } 0,75 \text{ (inclusive)} = 0,7$ $X \text{ entre } 0,74 \text{ e } 0,70 \text{ (inclusive)} = 0,6$ $X \text{ abaixo de } 0,6 = 0,5$

9.4.4. Relatório Consolidado de atendimentos

9.4.4.1. 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;

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

9.4.4.3. Não serão considerados os tempos das interações onde os responsáveis forem o Sesc em Minas ou o Fabricante da Solução, quando este não for a CONTRATADA;

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

9.4.4.5. Principais informações que devem constar no relatório:

- Nome do solicitante;
- Unidade solicitante;
- Lista de chamados abertos no mês / fechados no mês;
- Código do chamado;
- Descrição do chamado;
- Complexidade do chamado;
- Status do chamado;
- Data e hora de abertura do chamado;
- Data e hora de início do atendimento;
- Prazo, de acordo com os índices, para início do atendimento;
- Tempo gasto para o início do atendimento;
- Data e hora da resolução do chamado;
- Prazo, de acordo com os índices, para resolução do chamado;

- Tempo gasto para a resolução do chamado;
- Total de solicitações listadas;
- Total de solicitações atendidas no prazo (Considerando a lista de chamados acima);
- Índice de solicitações atendidas no prazo solicitado (9.4.1.3 – Indicador 1).

9.4.4.5.1. Total de solicitações recebidas (Considerando a lista de chamado acima)

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

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

9.4.4.5.4. Índice de solicitações resolvidas no prazo solicitado (item 9.4.1.3.);

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

9.4.4.5.6. A CONTRATADA deve enviar este relatório para aprovação no primeiro dia útil de cada mês;

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

9.4.4.5.8. O leiaute e as informações do artefato citado no item 9.4.4, serão definidos pelo Sesc em Minas junto a CONTRATADA após a assinatura do contrato;

10. TREINAMENTO

10.4. A empresa CONTRATADA deve fornecer treinamento presencial e/ou virtual (**caso necessário**) aos usuários da solução na Sede do Sesc em Minas, localizada na Rua Tupinambás 956 – Centro – Belo Horizonte MG, ou em outra unidade na região metropolitana de Belo Horizonte;

10.5. Treinamento (**caso necessário**) de nova versões e administração da aplicação para os funcionários da Gerência de Turismo Social, no mínimo 10 (dez) funcionários, realizado na Sede do Sesc em Minas em BH ou região Metropolitana, ou ainda, em ambiente virtual;

10.6. O Sesc em Minas disponibilizará a infraestrutura necessária para o treinamento (sala, equipamentos de áudio visual) quando in loco;

10.7. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático e instrutores com didática apropriada para a atividade, além de arcar com as despesas de alimentação, deslocamento e outras eventualmente necessárias de seus instrutores;

10.8. Treinamento (caso necessário) : Início e término do Treinamento para os usuários em até 10 (dez) dias úteis em cronograma a ser apresentado pela CONTRATADA, após a conclusão e liberação de eventuais versões;

10.9. O treinamento (**caso necessário**) a ser realizado pela CONTRATADA deverá abranger o seguinte público-alvo:

10.9.1. Equipe de Colaboradores da Gerência de Turismo Social;

10.9.2. Equipe de Tecnologia da Informação;

10.10. Todo o material deve ser entregue também por meio eletrônico com permissão para reprodução, de forma ilimitada;

10.11. A base de dados de treinamentos (ambiente de homologação) já deve possuir todas as informações necessárias para realização do treinamento. Devendo esta base de dados para treinamento, ser uma cópia do Ambiente de Produção, contemplando implantação inicial, com as configurações e dados da solução no Sesc em Minas;

10.12. O treinamento só será considerado como concluído, ou seja, **cobrindo todos os Características Técnicos e Funcionais Obrigatórias a Serem Mantidas** deste termo de referência, através de um termo de aceite que deve ser assinado por um responsável do Sesc em Minas. Este atestado garante que o conteúdo passado no treinamento seja o necessário para que os funcionários do Sesc em Minas possam utilizar o sistema em sua plenitude (ANEXO IV - MODELO DE TERMO DE ACEITE);

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

10.14. Um módulo de treinamento rejeitado deverá ser repetido tanto quanto necessário para que se corrijam os problemas identificados até que seja considerado aceito, não cabendo à contratada o recebimento de nenhum tipo de indenização ou ressarcimento pela repetição do treinamento;

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

11. CONDIÇÕES PRELIMINARES À ASSINATURA DO CONTRATO

11.1. A proponente deve indicar, quando solicitado, no mínimo um profissional com formação superior e com experiência mínima de 24 meses em suporte aos softwares que compõem a solução;

11.2. O nome e os comprovantes de formação e experiência da equipe técnica serão apresentados em no máximo 5 dias úteis após solicitado, como condição essencial para assinatura do contrato. O não envio da documentação no prazo indicado poderá ensejar a não assinatura do contrato, aplicação de penalidades, chamamento do segundo colocado no certame;

11.3. A experiência deverá ser comprovada através de apresentação de Curriculum Vitae com detalhamento que permita aferir a experiência e adequação do profissional aos critérios solicitados. A formação superior será comprovada através do respectivo diploma ou termo de conclusão de curso. A comprovação de vínculo empregatício do profissional deverá ser feita mediante apresentação de Carteira de Trabalho ou Ficha de Registro de Empregados no Ministério do Trabalho ou contrato de prestação de serviço ou outro meio legal. No caso de dirigente ou sócio, apresentar Contrato Social registrado na Junta Comercial, com as últimas alterações;

11.4. O profissional não poderá ser substituído por outros de menor experiência ou sem a formação superior no curso da execução do contrato;

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

11.6. As nomenclaturas dos papéis podem sofrer alterações conforme descrito neste termo;

11.7. EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA:

11.7.1. A CONTRATADA deverá manter perfis profissionais com formação, experiência e conduta adequadas para a execução dos serviços decorrentes da contratação. A equipe da CONTRATADA deve contar, e comprovar no mínimo, com os seguintes perfis:

11.7.2. Gerente de Projeto (Product Owner PO/Scrum Master SM):

- 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;

- 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, desejável certificação Project Management Professional (PMP);
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em gerenciamento de projetos com metodologia ágil de desenvolvimento de software;
- Desejável experiência com gestão de contratos;
- Experiência em liderança e gestão de equipes.

11.7.3. Analista de Sistemas:

- Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização na área de Tecnologia da Informação;
- 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.);
- Conhecimento/experiência em banco de dados relacionais (SGBD);
- Desejável experiência em desenvolvimento e linguagem de programação, para auxiliar no entendimento e elaboração das documentações.

11.7.4. Desenvolvedor / Programador (Front e Back):

- Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso com especialização na área de Tecnologia da Informação;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em desenvolvimento em projetos com metodologia ágil de desenvolvimento de software;
- Conhecimento na leitura de documentação de sistemas e modelo de banco de dados;
- Experiência em banco de dados relacionais (SGBD);
- Experiência em linguagem de programação para atender aos CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBRIGATÓRIAS A SEREM MANTIDAS descritos no Anexo II e Requisitos Funcionais descritos no Anexo III.

11.7.5. Arquiteto Software:

- Mínimo de 5 anos de experiência profissional na área técnica de TI, sendo, no mínimo, 2 anos como Arquiteto de Softwares em desenvolvimento ágil;
- Experiência no desenvolvimento de softwares e codificação em várias linguagens (C#, .NET, Java etc.);
- Experiência em banco de dados relacionais (SGBD) e não relacionais;

- Excelente conhecimento de projeto e arquitetura de softwares e aplicativos;
- Excelente conhecimento de UML e outros métodos de modelagem;
- Familiaridade com HTML/CSS, JavaScript e design de UI/UX;
- Compreensão dos princípios de garantia de qualidade de softwares;
- Mentalidade técnica e grande atenção aos detalhes;
- Ótimas habilidades organizacionais e de liderança;
- Excelentes habilidades de comunicação e apresentação;
- Bacharelado/mestrado em Ciência da Computação, Engenharia ou área relacionada.

11.7.6. Analista de Teste:

- Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização na área de Tecnologia da Informação;
- Mínimo de 5 anos de experiência profissional na área técnica de TI, sendo, no mínimo, 2 anos como Analista de Testes em desenvolvimento ágil;
- 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 Brasileiro de Qualidade em Testes de Software; IIST - International Institute for Software Testing;
- Experiência em banco de dados;
- Noções básicas das linguagens mais comuns;
- Ser capaz de entender os tipos de problemas que o software pode apresentar;
- Capacidade de montar seu modelo mental de como o software funciona por dentro e testar os limites desse modelo;
- Experiência nos seguintes tipos de testes:
 - Teste de usabilidade;
 - Testes funcionais;
 - Teste de integração;
 - Testes de performance (Testes de carga e estresse e Teste de estabilidade);
 - Teste de regressão;
 - Teste de segurança.

12. SUBCONTRATAÇÃO

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

13. REAJUSTE

13.1. O Contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA ou outro indexador que venha a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses contados da data da assinatura do contrato.

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

14. CONFIDENCIALIDADE

14.1. É de total responsabilidade da empresa CONTRATADA a garantia de confidencialidade das informações e dos dados enviados pelo Sesc em Minas a ela;

14.2. É vedado à empresa CONTRATADA o uso, distribuição, divulgação ou comercialização das informações e dados do Sesc em Minas, seja por qualquer tipo de interesse ou por negligência ou imperícia de funcionários da CONTRATADA;

14.3. Caso aconteça vazamento de informações ou de dados, e se comprove a responsabilidade da CONTRATADA, está responderá pelos danos causados ao Sesc em Minas.

15. REGRAS PÓS CONTRATO

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

15.2. Em todos os formatos, a empresa CONTRATADA deve disponibilizar um dicionário de dados onde seja possível identificar o significado de cada informação e os seus relacionamentos.

16. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

16.1. Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do CONTRATANTE.

- 16.2.** Manter, durante toda a vigência do instrumento contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 16.3.** Informar imediatamente ao CONTRATANTE, por escrito, quaisquer alterações que se fizerem nos seus dados cadastrais, para atualização.
- 16.4.** Fornecer aos seus empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução do objeto.
- 16.5.** 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.
- 16.6.** Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE, conforme especificações deste termo.
- 16.7.** 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.
- 16.8.** Não veicular, em nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca do contrato, sem prévia autorização do CONTRATANTE.
- 16.9.** Comunicar ao fiscal do contrato a ocorrência de qualquer fato impeditivo à fiel execução do objeto licitado.
- 16.10.** Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE.
- 16.11.** 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.
- 16.12.** Dimensionar e responsabilizar-se pela equipe técnica disponibilizada para a realização dos serviços;
- 16.13.** Realizar a gestão da equipe técnica disponibilizada, cabendo ao Sesc em Minas somente realizar acompanhamento do trabalho, testes e validação das entregas;
- 16.14.** Cumprir os prazos definidos neste termo de referência;
- 16.15.** Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- 16.16. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES:**

16.16.1. A execução do serviço almejado pressupõe, no mínimo, a existência dos seguintes papéis e responsabilidades citados abaixo por parte da CONTRATADA:

- Preposto, profissional indicado pela CONTRATADA responsável por acompanhar a execução do contrato; atuar como interlocutor principal junto a CONTRATANTE; receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

16.16.1.1. Gerente de Projeto (Product Owner PO/Scrum Master SM), profissional indicado pela CONTRATADA para ser o principal ponto de contato no que diz respeito aos serviços executados, preferencialmente detentor de certificação Project Management Professional (PMP). Este profissional representará a CONTRATADA em questões de caráter técnico e responderá pela coordenação operacional das atividades previstas na execução de cada Ordem de Serviço (OS), de forma a solucionar qualquer dúvida, conflito ou desvio técnicos que possa comprometer a execução da OS. Caberá ao Gerente de Projeto, no mínimo, as seguintes atribuições:

- Planejar, gerenciar e alocar recursos da CONTRATADA;
- Controlar os prazos acordados com a CONTRATANTE;
- Garantir e controlar a qualidade de produtos e serviços da demanda;
- Coordenar interações com clientes e usuários;
- Monitorar e controlar os riscos.

16.16.1.2. Líder Técnico (Arquiteto de Softwares), responsável pela liderança técnica e respaldo técnico ao restante da equipe formada pela CONTRATADA, como também pela interlocução e comunicação com a equipe técnica da Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação do CONTRATANTE. Caberá ao Líder Técnico, no mínimo, as seguintes atribuições:

- Prover suporte técnico aos desenvolvedores;
- Servir de interface entre analista de requisitos e equipe técnica;
- Orientar sua equipe técnica e garantir a aderência a padrões e diretrizes, conforme estabelecido na metodologia de desenvolvimento de software do CONTRATANTE.

16.16.1.3. Desenvolvedor/Programador (front e back), cuja função é fazer a codificação do software (sistema ou banco de dados) conforme solicitado nos artefatos e documentos entregues pelo analista de sistemas.

16.16.1.4. Analista de Sistemas, responsável por documentar os requisitos do sistema, realizar reuniões de entendimento, registrando as informações coletadas para elaborar

artefatos de análise de sistemas direcionadas ao desenvolvedor, de acordo com a metodologia utilizada pelo CONTRATANTE, validar as entregas e apoiar a homologação.

16.16.1.5. Analista de Testes (Quality Assurance), responsável por elaborar e executar roteiros de testes, com base em Características Técnicas e Funcionais Obrigatórias a Serem Mantidas do sistema, identificar e registrar os erros existentes nos sistemas, garantindo a qualidade dos produtos gerados quanto às especificações, arquitetura e padrões definidos na Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas (MDS).

16.17. As nomenclaturas dos papéis e as responsabilidades podem sofrer alterações de acordo com a Metodologia de Desenvolvimento de Software do CONTRATANTE e o alinhamento e definição da métrica utilizada, de acordo com as boas práticas de mercado, descrito neste termo de referência.

17. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE

17.1. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, quando necessário, nos horários previamente acordados, desde que devidamente identificados.

17.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

17.3. Efetuar o pagamento devido nas condições e preços pactuados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

17.4. Notificar, por escrito, à CONTRATADA, a ocorrência de eventuais irregularidades observadas na execução do objeto licitado, fixando prazo para sua correção, caso necessário.

17.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto licitado.

17.6. Aplicar à CONTRATADA, as penalidades cabíveis, quando necessário.

17.7. Disponibilizar documentação referente aos requisitos e regras de negócio.

18. CRONOGRAMA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1. Reunião de Planejamento: Em 07 (sete) dias corridos após a convocação, a CONTRATADA deverá reunir-se com representantes do Sesc em Minas para o planejamento das ações a serem realizadas para manutenção e atualização do software STS e planejamento das customizações (se houver);

18.2. Nesta reunião, deverá ser apresentado pela CONTRATADA o cronograma detalhado para apreciação e aprovação da Entidade, com a apresentação do plano de trabalho do qual constarão todas as etapas necessárias para a conclusão deste projeto com a definição dos

marcos para a entrega e homologação do conjunto de produtos que correspondem ao término de cada fase/etapa definidas neste Termo, sendo que:

18.3. Customizações: O processo de customização do sistema (**se houver**), deve ser iniciado em até 7 (sete) dias corridos a contar da reunião da apresentação de demandas da customização, conforme cronograma físico-financeiro.

18.3.1. Todas as Parametrizações e Customizações necessárias para atendimento às especificações contidas neste Termo de Referência e seus anexos devem estar concluídas em até 30 (trinta) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.

18.4. Todos os serviços entregues pela CONTRATADA serão analisados e aprovados pela CONTRATANTE por meio da emissão de **Termo de Aceite** específico e deverá obedecer às seguintes condições:

18.4.1. O prazo para emissão do Termo de Aceite pelo Sesc em Minas será de até 10 (dez) dias úteis após a entrega de cada etapa;

18.4.2. O serviço considerado “não aprovado” deverá ser reapresentado pela CONTRATADA com as devidas correções, no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, sob pena de aplicação das sanções definidas no contrato;

18.5. O fornecimento da documentação, implantação da customização e configuração do software nos servidores e disponibilização dos ambientes de homologação e produção deverão estar concluídos no prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.

18.6. Suporte Técnico: deverá estar disponível desde assinatura do contrato até o final da vigência contratual;

18.7. As manutenções corretivas decorrentes de erros ou falhas, necessárias ao bom funcionamento do software, serão de inteira responsabilidade da empresa CONTRATADA, portanto sem qualquer ônus ao Sesc em Minas.

18.8. O cronograma a seguir estabelece etapas para a implantação das customizações (se houver) e os prazos máximos para a conclusão destas etapas, que deverão ser observados pela CONTRATADA quando da elaboração do plano de trabalho para a implantação.

CRONOGRAMA FÍSICO – FINANCEIRO				
Etapas	Descrição	Etapas Anterior	Prazo	Faturamento
1	Assinatura do contrato	-	Conforme Edital.	-
2	Emissão do Pedido de Compras	-		-
3	Reunião de Planejamento/ Abertura e Definição de Cronograma	2	Em até 5 dias corridos após o recebimento do Pedido de Compras;	-
4	Início do Serviço de Garantia de Atualizações, Suporte Técnico e Manutenção	3	Em até 10 dias corridos, a partir da Reunião de Planejamento. Pagamento mensal conforme edital.	Mensal
5	Reunião da apresentação de demandas da customização	4	Em até 15 dias corridos a partir do recebimento do Pedido de Compras.	
6	Customização	5	Em até 7 dias corridos a contar da etapa anterior, conforme cronograma de prioridades apresentados.	
7	Termo de aceite da Customização	6	Em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da customização	-

18.9. O fornecimento do serviço de implantação das customizações, configuração e parametrização somente será considerado concluído se não existirem quaisquer funcionamentos inadequados da SOLUÇÃO ou incompatibilidades com o ambiente computacional do Sesc em Minas.

19. LOCAL DE EXECUÇÃO

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

19.2. As customizações e o suporte técnico serão desenvolvidas na sede da empresa CONTRATADA.

19.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA, em caso de necessidade de deslocamento do seu pessoal, o custeio de todas as despesas com transporte, hospedagem e alimentação realizadas na execução dos serviços estipulados neste contrato.

20. FISCALIZAÇÃO

20.1. Fiscal do contrato: é o colaborador formalmente designado pelo Sesc em Minas, responsável pela gestão, acompanhamento e fiscalização do contrato; verificando resultados pretendidos, validando entregas e garantindo os pagamentos;

20.2. Líder técnico Sesc em Minas: é o colaborador formalmente envolvido no recebimento dos produtos e serviços. O responsável por esta função é o contato para a CONTRATADA sanar questões, dúvidas e discutir aspectos técnicos;

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

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

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

21. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

21.1. A prestação de serviço do item A da Proposta de Preço, descrita no Item 4.2, iniciará 30 (trinta) dias corridos após assinatura do contrato, mediante apresentação e aceite definitivo da nota fiscal. A mensalidade sempre compreenderá os serviços de suporte prestados dentro do mês, correspondendo o primeiro dia até o último dia de cada mês. Se a prestação de serviço iniciar após o primeiro dia, o pagamento será proporcional aos dias de suporte no mês. O pagamento será realizado mensalmente, 30 (trinta) dias após a emissão e aceite da nota fiscal, que ocorrerá logo após o término do mês e do aceite pelo Sesc em Minas do Relatório Consolidado de Atendimento.

21.2. A nota fiscal somente será liquidada após o recebimento definitivo.

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

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

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

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

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

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

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

21.10. Deverá ser encaminhado juntamente com a nota fiscal:

21.10.1. Arquivo xml correspondente a nota fiscal.

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

21.10.3. Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) na validade.

22. GESTOR DO CONTRATO

22.1. Gerência de Turismo Social.

23. DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO (OBRIGATÓRIO)

23.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, por meio de apresentação de no mínimo 01 (um) atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o desenvolvimento de soluções de informática e capacidade de aplicar integração via tecnologia webservices entre sistemas.

24. PENALIDADES

24.1. As condições de aplicação das penalidades serão previstas na minuta contratual, devendo garantir a possibilidade multa moratória e compensatória, suspensão do direito de licitar.

25. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

25.1. Prazo de vigência da minuta contratual: 36 meses, contados da assinatura, com possibilidade de prorrogação, nos termos da Resolução do Sesc nº 1.252/12.