

**CONSELHO REGIONAL DE NUTRICIONISTAS 9ª REGIÃO**

Rua Maranhão, 310, 4º Andar, Belo Horizonte/MG, CEP 30150-330
Telefone: (31) 3226-8403 - <http://crn9.org.br/> - E-mail: crn9@crn9.org.br

ANEXO I - TERMO DE REFERENCIA

Processo nº 090911.000059/2022-31

TERMO DE REFERÊNCIA PARA SOLUÇÃO TIC**1 OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

1.1 Solução SaaS de CRM em continuidade a solução utilizada no CRN9.

1.2 A solução deverá contemplar os serviços de Disponibilização dos acessos ao sistema/assinaturas, Implantação, Serviços Técnicos de Suporte, Treinamento dos usuários e administradores e Serviços Técnicos Especializados.

1.3 Solução com geração de tíquetes, integrações de diversos canais de atendimento (Omnichannel), Acordo de Nível de Serviço (SLA) e relatórios administrativos.

2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**2.1 Unidade de medida do objeto:**

2.1.1 Licença por usuário (agente atendente).

2.2 Esse Termo de Referência apresenta um glossário, em seu item 13, com as definições dos principais termos técnicos utilizados.

2.3 A FERRAMENTA deverá ser fornecida na modalidade SaaS, software como serviço, onde o uso da FERRAMENTA é faturado como serviço mensal e a infraestrutura é de responsabilidade da CONTRATADA. A FERRAMENTA deverá ser licenciada para o ambiente de produção para pelo menos 50 (cinquenta) agentes.

2.4 Além do ambiente de produção a CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente de treinamento da FERRAMENTA, sem ônus para a CONTRATANTE.

2.5 Bens e serviços que compõem a solução:

2.5.1 A contratação será em **grupo único**, conforme tabela abaixo:

GRUPO 1						
Item	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade	Unidade de medida	Valor Unitário Máximo (mensal)	Valor Total Máximo (mensal) Estimado	Valor Total Máximo (anual) Estimado
1	Licença mensal	50	Unidade	R\$108,73	R\$5.436,50	R\$65.238,00
2	Implantação do serviço	1	Serviço	N/A	N/A	R\$10.594,50 (Apenas uma vez)

2.5.2. Os valores acima são estimativos e serão cobrados de acordo com a quantidade de licenças **ativas**, sendo a ativação realizada mediante solicitação da CONTRATANTE.

2.5.3 Nos itens 1 e 2 mencionados na tabela acima, devem estar sendo considerados os produtos/serviços/características presentes na tabela abaixo, além das especificações presentes neste Termo de Referência:

Item	Produto e Serviços	Direcionador	Quantidade
a	Disponibilização do acesso ao sistema/assinaturas com no mínimo 50 usuários agentes, usando efetivamente, em ambiente de produção.	Prestação de serviço (mensal)	50
b	Implantação: importação do sistema legado, parametrização e testes.	Prestação de serviço.	1

Item	Produto e Serviços	Direcionador	Quantidade
c	Operação assistida	Prestação de serviço (dias)	30
d	Serviços Técnicos de Suporte	Prestação de serviço	De segunda a sexta, das 7:00h às 22:00h
e	Treinamento (usuário e administrador)	Turmas de até 25 alunos - Usuários Turma de até 5 alunos - Administrador	2 1

2.5.2.1 A prestação dos serviços (item b, c, d, e) são associados ao fornecimento do item a, pois são serviços relacionados diretamente à plataforma de tecnologia ofertada. Enquanto os itens a e d são serviços continuados, a serem prestados durante toda a duração do contrato, os itens b,c e e serão prestados apenas em um momento inicial, logo após a contratação da solução.

2.5.3 Plataforma: Cloud SaaS (Software as a Service).

2.5.4 Quantitativo mínimo de agentes atendentes: 50 (cinquenta).

2.5.5 Atestado de Capacidade Técnica: Requerido.

3 JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 Motivação da Contratação:

3.1.1 Continuidade e ampliação do serviço de SaaS CRM do CRN9

3.2 Benefícios Diretos e Indiretos que resultarão da contratação:

3.2.1 Unificação dos canais de atendimento do CRN9.

3.2.2 Geração de relatórios de desempenho do atendimento e pesquisas de satisfação.

3.2.3 Atendimento por tickets via e-mail ou pela plataforma.

3.2.4 Automações no atendimento.

3.2.5 Acesso ao usuário/cliente dos atendimentos já realizados.

3.2.6 Atender a política de qualidade do CRN9, fornecendo prestação de serviços com excelência no atendimento; buscando a melhoria contínua dos processos e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade; além de promover o aperfeiçoamento da prestação dos serviços por funcionários qualificados.

4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

O sistema de CRM é uma solução, na forma de SaaS, com capacidade de integrar os processos de trabalho relativos à gestão de Clientes e processos de Tratamento de Demandas, para o qual a CONTRATADA deverá fornecer a solução, contemplando os processos de trabalho definidos neste Termo de Referência e seus anexos.

A solução de CRM deverá estar aderente aos requisitos técnicos e funcionais especificadas no Anexo I – Requisitos Técnicos e Funcionais.

4.1 Implantação:

4.1.1 O planejamento destas atividades deve ser alinhado entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, em até 7 (sete) dias úteis, após a assinatura do contrato, em comum acordo.

4.1.2 O serviço será iniciado a partir da data de recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA, devendo ser observados os prazos estabelecidos no Termo de Referência.

4.1.3 As atividades do serviço de implantação estão detalhadas abaixo:

4.2 Parametrização

4.2.1 Executar a configuração inicial da FERRAMENTA, nos ambientes de produção e treinamento.

4.2.2 O serviço de parametrização e customização da Solução é de responsabilidade da CONTRATADA. A instalação de todos os componentes necessários ao funcionamento da Solução será no ambiente da CONTRATADA de forma a atender às necessidades de processamento e visando o pleno atendimento de todos os processos e requisitos de negócio e técnicos, conforme descritos neste documento e em seus anexos. A verificação da Solução no ambiente de execução deverá ser acompanhada pelo pessoal técnico do CRN9 ou por ele indicado;

4.2.3 A CONTRATADA deverá parametrizar as telas e relatórios da solução para atender a identidade do CRN9, bem como para melhorar a usabilidade;

4.3 Testes

4.3.1 O serviço de testes é de responsabilidade da CONTRATADA e inclui as seguintes atividades:

4.3.2 Testes unitários para validar os dados válidos e inválidos via I/O (entrada/saída), sendo executado pela equipe técnica da CONTRATADA;

4.3.3 Testes de integração para validação da solução, quanto à integração dos módulos em grupo;

4.3.4 Testes de performance para avaliação da Solução de CRM, quanto ao desempenho da execução/processamento das rotinas e das funcionalidades da solução;

4.4 Importação do sistema legado

4.4.1 A CONTRATADA deverá apresentar um plano estratégico de gestão da mudança - PEGM;

4.4.2 O PEGM terá como objetivo dar continuidade ao serviço prestado pelo sistema legado sem prejuízo ao usuário;

4.4.3 Migração de dados: O serviço de migração é de responsabilidade da CONTRATADA e consiste na extração dos dados de planilhas, formulários, bases de dados e sistemas legados do CRN9 para a Solução de CRM da CONTRATADA, para a utilização imediata pela CONTRATANTE.

4.4.4 A CONTRATADA é responsável por importar toda base de dados do sistema legado. Inclui-se no processo toda base de clientes e respectivos históricos de atendimento; automações; personalizações; configurações;

4.4.5 O ambiente de produção deverá ter início de execução em uma segunda-feira, com a equipe de funcionários da CONTRATANTE treinada e com toda base importada até a interrupção do sistema legado.

4.4.6 O fim de semana anterior ao início da execução do ambiente de produção poderá ser usado para transição dos sistemas, com a interrupção do sistema legado e importação dos dados até a interrupção; redirecionamento de sub-domínio (atendimento.crn9.org.br); e atividades afins.

4.4.7 Interoperabilidade, Integração com sistemas, processos e dados: Os serviços de interoperabilidade e integração com os sistemas, processos e dados legados devem ser orientados pela CONTRATADA para a execução pelo CRN9 e corresponde à adequação da Solução de CRM, para fazer interface com o sistema finalístico do CRN9 em conformidade com os requisitos funcionais.

4.4.8 A instalação da FERRAMENTA somente será finalizada com a emissão do “Laudo Técnico de Execução de Serviços” (anexo II) pela CONTRATANTE, atestando a execução dos serviços.

4.5 Operação assistida

4.5.1 O serviço de Operação assistida compreende o período pós instalação e configuração da FERRAMENTA no qual a CONTRATADA aloca a equipe responsável pela implantação para acompanhar a equipe da CONTRATANTE na operação do sistema, propiciando uma rápida solução de dúvidas e problemas decorrentes do novo processo.

4.6 Serviços Técnicos de Suporte

4.6.1 O Suporte Técnico compreende a prestação de serviços de Sustentação e Atualização de Versão;

4.6.2 O serviço será iniciado a partir da data de recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA, devendo ser observado o cronograma de execução do contrato, conforme item “Prazos de Execução/Entrega” deste documento;

4.6.3 O suporte técnico abrangerá todas as atividades, serviços e recursos (humanos e materiais), necessários para manter operacional, funcional e atualizada a Solução contratada pelo CRN9;

4.6.4 O suporte técnico está incluso no valor global e ocorrerá durante o período de vigência da contratação, de forma remota, por autoatendimento, e-mail, telefone e videoconferência;

4.6.5 O serviço será prestado em horário comercial, dias úteis, para todos chamados, independente da severidade dos mesmos.

4.6.6 O suporte deverá ser prestado em Português.

4.6.7 Disponibilizar toda a documentação necessária à adequada utilização das ferramentas, os manuais, os guias técnicos e suas atualizações, em Português.

4.6.8 Realizar reuniões entre as equipes técnicas da CONTRATANTE e da CONTRATADA, em datas agendadas de comum acordo, no mínimo 3 (três) vezes em um período de 12 (doze) meses, para nivelamento e aperfeiçoamento de conhecimento, conforme os termos a seguir:

4.6.9 O tema será definido pela CONTRATANTE, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis.

4.7 Treinamento

4.7.1 O serviço de treinamento é de responsabilidade da CONTRATADA e corresponde à capacitação da equipe do CRN9, para operar e gerenciar a Solução de CRM;

4.7.2 O treinamento abrangerá a operação e administração da Solução, em turmas exclusivas para o CRN9, cujo agendamento se fará de comum acordo entre as partes contratantes;

4.7.3 O valor cotado para o treinamento deverá ser por turmas. Caso o CRN9 optar por treinar um número menor de turmas terá o valor total desse item diminuído de maneira diretamente proporcional.

4.7.4 Os treinamentos serão segmentados em 2(dois) módulos distintos:

Módulo Administrador: Turma única com até 5 (cinco) alunos, com perfil de Administrador.

Módulo Usuário: 2 turmas com 25 (vinte e cinco) alunos com o perfil de Usuário/Agente.

O conteúdo programático de cada módulo e o perfil dos alunos estão detalhados no anexo I– Treinamento, parte integrante deste Termo de Referência.

4.7.5 Os funcionários treinados deverão estar habilitados como multiplicadores, no caso de haver necessidade de novos operadores do sistema;

4.7.6 A definição das datas e horários em que ocorrerão os treinamentos serão acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, sendo que deverão ocorrer obrigatoriamente em dias úteis, no horário comercial.

4.7.7 A carga horária diária não poderá ser inferior a 2 (duas) horas e não poderá ultrapassar 4 (quatro) horas.

4.7.8 Estes limites somente poderão ser alterados em comum acordo e sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.7.9 Os treinamentos deverão ser ministrados de forma remota, ao vivo, em turma fechada para a CONTRATANTE, utilizando ferramenta de videoconferência que permita a participação e interação dos participantes, sendo de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de toda a infraestrutura de videoconferência ou Web conferência necessária para o instrutor.

4.7.10 Os custos com material, plataforma de treinamento, instrutor, hospedagem, alimentação, passagens e traslado são de responsabilidade da CONTRATADA.

4.7.11 A CONTRATADA poderá realizar o treinamento de forma presencial, em comum acordo, desde que sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.7.12 A CONTRATADA deverá submeter à CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis anteriores à data de realização do treinamento, os seguintes entregáveis:

4.7.13 Plano de treinamento, incluindo carga horária, conteúdo programático e 12 (doze) questões para avaliação dos alunos. As questões devem ser objetivas, com quatro alternativas de respostas apenas uma correta. As questões devem ser de nível intermediário e permear todo o conteúdo programático do curso. A entrega das questões deve acontecer por meio digital.

4.7.14 Material didático do treinamento, deverá ser disponibilizado em idioma Português do Brasil, que contenha todos os assuntos abordados, o qual deverá ser analisado e aprovado pela CONTRATANTE.

4.7.15 Todo treinamento será executado em idioma Português do Brasil.

4.7.16 Relação dos profissionais que irão ministrar o treinamento, incluindo os dados pessoais (Nome, e-mail funcional, CPF e documento de identidade) doravante denominados instrutores, acompanhado por documentação que comprove que os mesmos ministraram o respectivo treinamento anteriormente.

4.7.17 A CONTRATANTE irá proceder com a avaliação do material didático e das qualificações dos instrutores em até 5 (cinco) dias úteis.

4.7.18 Caso julgue ser necessário algum ajuste no material didático ou no conjunto de instrutores, a CONTRATANTE solicitará a adequação formalmente à CONTRATADA que, a partir da então, deverá promover os ajustes necessários em até 5 (cinco) dias úteis.

4.7.19 A todo o material de treinamento entregue, disponibilizado e utilizado pela CONTRATADA para a execução dos serviços de treinamento, incluindo material de apoio, como apresentações, apostilas, manuais, vídeos de demonstração, dentre outros correlatos, serão concedidos o direito de uso e de reprodução à CONTRATANTE, de forma irrestrita, para sua aplicação e uso em treinamentos internos para funcionários.

4.7.20 Será facultado à CONTRATANTE proceder com a gravação das aulas em vídeo, registrando a imagem do instrutor e o conteúdo projetado aos alunos, de forma a possibilitar o treinamento futuro de seus profissionais que por ventura venham a ser alocados às atividades objeto dos treinamentos.

4.7.21 Após a realização de cada um dos módulos de treinamento, e tendo sido o treinamento aprovado, a CONTRATANTE emitirá o “Laudo técnico de execução de serviços” (anexo II) atestando a execução do treinamento referente ao módulo em questão.

4.7.22 Caso a avaliação seja classificada negativamente, a CONTRATANTE poderá requerer novo treinamento para aquela turma, sem custos. Além disso, caso a avaliação do instrutor seja negativa, a CONTRATANTE poderá solicitar que o treinamento seja ministrado por outro instrutor.

4.8 Serviço de Suporte Técnico Especializado:

4.8.1 O Serviço de Suporte Técnico Especializado será destinado a apoiar tecnicamente a implementação de integrações e interfaces, previstas ou não neste Termo de Referência, serviços adicionais de configuração e consultoria técnica.

4.8.2 Os serviços deverão ser prestados pela CONTRATADA remotamente ou nas dependências da CONTRATANTE de acordo com a necessidade do serviço estipulada pela CONTRATANTE e mediante comum acordo entre as partes.

4.8.3 Aqueles serviços que demandam a presença física de profissionais da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE deverão ser combinados em comum acordo e agendados previamente.

4.8.4 Os serviços serão solicitados por meio de Ordens de Serviços (OS) e remunerados de acordo com valor previamente estabelecido, independente do número de profissionais alocados ou do tempo efetivamente gasto na execução dos serviços.

4.8.5 Para atendimento, a CONTRATADA deve alocar profissionais compatíveis com a complexidade e especificidade da demanda apresentada.

4.8.6 A CONTRATADA não poderá executar os serviços que extrapolem o escopo e a quantidade de horas especificadas na Ordem de Serviço (OS).

4.8.7 Caso seja necessário reforço na quantidade de horas demandada inicialmente, deverá ser emitida nova Ordem de Serviço (OS), observado os procedimentos definidos neste Termo de Referência.

4.8.8 O serviço será considerado concluído após a emissão pela CONTRATANTE do “Laudo técnico de Execução de Serviços” (anexo II) atestando a execução dos serviços especificados na Ordem de Serviço (OS).

4.8.9 Os serviços serão utilizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte da estimativa de horas definida nesse edital.

4.9. Da possibilidade futura de utilização de Whatsapp

4.9.1. A solução deverá prever a possibilidade de integração com a ferramenta Whatsapp com bot caso o CRN9 deseje futuramente utilizar esse canal de comunicação.

4.9.2. A proposta atual não necessariamente deve contemplar os custos com a integração do Whatsapp. Tais custos poderão ser analisados em caso de implantação futura.

4.10. Da verificação de amostra do objeto

4.10.1. Será realizada, na fase de julgamento da proposta, verificação de amostra do objeto para averiguar se a Solução de TIC apresentada pela Licitante detém os requisitos mínimos necessários para realização dos serviços a serem contratados, de acordo com as funcionalidades, procedimentos e critérios objetivos descritos no edital e em seus anexos.

4.10.2. O licitante deverá disponibilizar login e senha de acesso ao sistema para que o Setor de TI do CRN9 possa testar as funcionalidades e verificar se atende ao solicitado no edital e em seus anexos.

4.10.3. O licitante disponibilizará as informações porventura solicitadas pelo CRN9 e necessárias para verificar a conformidade da proposta.

4.10.4. Caso o licitante se recuse a disponibilizar a solução para verificação de amostra ou caso a solução esteja em desconformidade com o edital ou seus anexos, a proposta será desclassificada.

5- RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.1.1 Disponibilizar um ponto focal para tratar dos assuntos técnicos com a CONTRATANTE.

5.1.2 Interagir, por meio de seu ponto focal, com os gestores da CONTRATANTE sempre que solicitado.

5.1.3 Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado.

5.1.4 Entregar os produtos livres de defeitos e adequados de acordo com as legislações vigentes, obrigando-se a substituir, corrigir ou reparar, de imediato, se algum defeito for constatado.

5.1.5 Prestar serviços de suporte técnico, compreendendo o diagnóstico e identificação de problemas, o apoio técnico na utilização, correção de erros, defeitos (bugs) ou mau funcionamento sobre qualquer funcionalidade, recurso, componente ou módulo disponível de forma nativa na solução, ou decorrente de qualquer adaptação ou ajuste (customização) efetuado por ela.

5.1.6 Garantir o direito de uso à CONTRATANTE de novas versões do software ofertado. Caberá à CONTRATADA comunicar a atualização com, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis de antecedência, devendo ficar explícitas as alterações constantes na nova versão.

5.1.7 Todos os dados da CONTRATANTE já cadastrados na plataforma deverão ser mantidos na nova versão e ou release, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

5.1.8 Substituir, de imediato, em até 15 dias úteis, a qualquer tempo e por determinação do responsável pelo acompanhamento e fiscalização operacional da execução do contrato, os profissionais que não atenderem às exigências e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das funções e atividades relativas aos serviços contratados.

5.1.9 A CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE uma relação contendo as informações e insumos necessários para configuração inicial do ambiente, em até 5 (cinco) dias úteis antes da data acordada para início das atividades em ambiente de produção.

5.1.10 Garantir o sigilo absoluto quanto às informações pertinentes aos serviços que serão executados, bem como que os dados não serão revelados, duplicados, usados ou divulgados, em sua forma total ou parcial. A restrição em informar, utilizar ou divulgar qualquer informação ou dado, fica circunscrita a toda a informação

ou dado aqui detalhado. As informações e dados derivados do serviço não serão utilizados em nenhum tipo de forma ou apresentação fora dos fins explicitamente autorizados pela CONTRATANTE.

5.1.11 Garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados da CONTRATANTE gerenciados pela solução.

5.1.12 Responsabilizar-se pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venham a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar.

5.1.13 Reportar para CONTRATANTE, qualquer problema ou divergência que venha a impactar a execução dos serviços descritos neste contrato.

5.1.14 Manter uma central de atendimento, registrando de imediato as chamadas em sistema próprio de help desk, identificando o usuário, tipificando o problema e solucionando o problema dentro de seu nível de severidade.

5.1.15 Informar e manter atualizado o número de telefone e/ou endereço de e-mail do atendente para o registro de chamados pela CONTRATANTE.

5.1.16 Possuir capacidade técnica operacional para prestar os serviços.

5.1.17 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente CONTRATO, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE, salvo nos casos de fusão, cisão e incorporação que não prejudique materialmente a execução do objeto desse CONTRATO.

5.1.18 Ativar todas funcionalidades solicitadas neste Termo de Referência, para uso imediato pela CONTRATANTE, após a instalação das FERRAMENTAS.

5.1.19 A CONTRATADA deverá:

5.1.19.1 Após a instalação e configuração da FERRAMENTA, acompanhar a CONTRATANTE no uso da FERRAMENTA, durante 30 (trinta) dias úteis, período em que a CONTRATANTE poderá operar no sistema com acompanhamento remoto da CONTRATADA, permitindo adquirir segurança e habilidade no uso da FERRAMENTA.

5.1.19.2 A data de início será cominada em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

5.1.20 O serviço de suporte técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA, durante a vigência do contrato, abrangendo todo ambiente de execução.

5.1.21 A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico para a solução de problemas relacionados à configuração e operacionalização do sistema, efetuando as manutenções corretivas necessárias.

5.1.22 A CONTRATADA se obriga a manter disponível em endereço eletrônico todas as informações dos produtos, incluindo Manual do Usuário e feed de soluções de problemas.

5.1.23 A CONTRATADA deverá ainda apoiar e dar suporte a equipe técnica da CONTRATANTE na configuração e uso das FERRAMENTAS no conhecimento da arquitetura e de suas funcionalidades, compreendendo, no mínimo, as seguintes atividades:

5.1.24 Correções de erro de código para corrigir desvios das especificações então aplicáveis na solução que tenham sido relatados;

5.1.25 Atualizações de Programa: com distribuição periódica de correções de código, aprimoramentos funcionais (inclusive modificações para cumprir exigências governamentais), podendo compreender atualizações de contingência, pacotes de serviços, novas versões e releases.

5.1.26 Dúvidas e esclarecimentos a respeito de configurações, ajustes (tuning), funcionalidades e segurança.

5.1.27 A CONTRATADA deve encaminhar técnicos capacitados para participar das reuniões.

2.1.28 Estas atividades serão realizadas remotamente, via videoconferência, podendo, em comum acordo, serem realizadas de forma presencial.

5.1.29 A duração de cada reunião será de, no mínimo, 2 (duas) horas.

5.1.30 A CONTRATADA deverá aplicar avaliação de conhecimento que seja capaz de mensurar o aproveitamento dos alunos no treinamento em questão. Os resultados deverão ser entregues em formato de relatório à CONTRATANTE.

5.1.31 A CONTRATADA deverá fornecer, em até 2 (dois) dias úteis após a emissão do Termo de Aceite pela CONTRATANTE, o certificado de participação no curso, para todos os participantes.

5.1.32 A CONTRATADA deverá fornecer treinamentos específicos sempre que houver mudança significativas nas funcionalidades do software licenciado, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

5.1.32.1 Neste caso a CONTRATADA deverá apresentar para a CONTRATANTE um plano de reciclagem para os técnicos da CONTRATANTE já capacitados na ferramenta, nas mesmas condições do treinamento original.

5.1.33 A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Conclusão dos serviços prestados após o encerramento dos mesmos, apresentado de forma detalhada todas as atividades executadas e as horas consumidas.

5.2 Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- 5.2.1 Garantir o acesso dos especialistas técnicos da CONTRATADA no local da execução dos serviços contratados.
- 5.2.2 Fornecer ambiente seguro para as especialistas técnicos da CONTRATADA e/ou para seus prestadores de serviços, que estejam executando os serviços contratados.
- 5.2.3 Emitir documento atestando a prestação dos diversos serviços detalhados neste Termo de Referência, nos moldes definidos no “Laudo técnico de execução de serviços” (Anexo II).
- 5.2.4 Fornecer as informações necessárias para a configuração inicial da solução no prazo acordado entre as partes.
- 5.2.5 Disponibilizar um ponto focal para tratar dos assuntos técnicos com a CONTRATADA.
- 5.2.6 Fiscalizar regularmente os serviços prestados pela CONTRATADA, verificando as condições em que as tarefas estão sendo realizadas.
- 5.2.7 Comunicar tempestivamente à CONTRATADA qualquer anormalidade detectada na prestação do serviço.
- 5.2.8 Notificar à CONTRATADA para que corrija, de acordo com os níveis de serviço acordados, problemas de software que não permitam o seu funcionamento com regularidade plena.
- 5.2.9 Exigir da CONTRATADA o fiel cumprimento das obrigações.
- 5.2.10 Verificar a manutenção pela CONTRATADA das condições de habilitação estabelecidas.
- 5.2.11 Prestar as informações e esclarecimentos necessários ao desenvolvimento das tarefas que se fizerem necessárias a perfeita execução do serviço.
- 5.2.12 Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das especificações da presente especificação.

6 MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

- 6.1 A CONTRATADA oferecerá, dentro do período de contrato, os serviços de suporte técnico por meio de chats, e-mail, sistema de chamados próprio e telefone; em idioma Português do Brasil.
- 6.2 O suporte técnico compreende o diagnóstico e identificação de problemas, apoio técnico na utilização, correção de erros, defeitos (bugs) ou mau funcionamento sobre qualquer funcionalidade, recurso, componente ou módulo disponível da solução.
- 6.3 O atendimento a um chamado de suporte técnico deverá ocorrer por qualquer uma das seguintes formas:
 - 6.3.1 Acesso remoto;
 - 6.3.2 Contato telefônico;
 - 6.3.3 Envio de mensagem eletrônica (e-mail);
 - 6.3.4 Chat; ou
 - 6.3.5 Acesso à sistema CRM da própria CONTRATADA com controle de acesso por senha da CONTRATANTE.
- 6.4 Cada chamado técnico será classificado em um das 3 (três) categorias:
 - 6.4.1Dúvida
 - 6.4.2 Problema
 - 6.4.3 Solicitação de Serviço
- 6.5 Serão fornecidos dois prazos para o chamado, sendo:
 - 6.5.1 Prazo para 1ª resposta; e
 - 6.5.2 Prazo para conclusão da solução.
- 6.6 Considera-se o prazo para 1ª resposta, o tempo entre a abertura do chamado até o primeiro contato de um atendente humano.
- 6.7 Considera-se o prazo para conclusão da solução, o tempo entre a abertura do chamado até a resposta conclusiva do atendimento.
- 6.8 Os prazos serão calculados em horas úteis, considerando atendimento entre os horários de 8h00 às 17h00, nos dias úteis.
- 6.9 A tabela a seguir apresenta os prazos máximos, contados a partir da abertura do chamado, a serem atendidos pela CONTRATADA para cada categoria de chamado (para a contagem dos prazos, será considerado o intervalo de horas entre 8:00 e 17:00 apenas nos dias úteis)

	Dúvida	Problema	Solicitação de Serviço
1ª Resposta	Até 06hrs	Até 06hrs	Até 06hrs
Solução	Até 24hrs	Até 40hrs	Até 24hrs

6.10 No período de cobertura do contrato a CONTRATADA responderá, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos chamados dentro dos prazos mencionados, conforme definido no item de indicadores de qualidade, subitem 9.12.1 – Prazo de tempo de resposta.

6.11 A CONTRATANTE poderá obter informações sobre o andamento dos chamados através da central de atendimento da CONTRATADA.

6.12 A CONTRATADA também deverá manter, durante o período da vigência contratual o ambiente de produção com índice de disponibilidade de no mínimo 95% (noventa e cinco por cento), conforme definido no item de indicadores de qualidade, subitem 6.13.1 –

6.13 Disponibilidade Mensal.

6.13.1 Indicadores de Qualidade

Prazo de Tempo de Resposta

ICSPP – Índice de Chamados Solucionados no Prazo Previsto	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual dos chamados técnicos solucionados, no prazo máximo previsto, em relação a todos os chamados técnicos efetuados durante o período de apuração.
Objetivo	Reduzir os atrasos na resolução de problemas, defeitos e no esclarecimento de dúvidas e questionamentos técnicos pela CONTRATADA.
Meta	Maior ou igual a 80%
Periodicidade	Mensal
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de Cálculo	ICSPP = (TCP / TC) x 100, onde: TCP = Total de chamados solucionados dentro do prazo máximo definido neste Termo de Referência, durante o período de apuração. TC = Total de chamados solucionados durante o período de apuração
Gestão do indicador (Coleta, Medição e Acompanhamento)	Conforme detalhado no item “Gestão dos Níveis de Serviço”.
Proporcionalização do Pagamento	Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento mensal, pela CONTRATANTE, dos valores mensais devidos ou da garantia contratual especificada nestes Termo de Referência, caso o serviço correspondente tenha sido, de alguma forma, quitado pela CONTRATANTE antecipadamente. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: - Sem desconto, se $80\% \leq \text{ICSPP} \leq 100\%$ - Desconto de 5%, se $70\% \leq \text{ICSPP} < 80\%$ - Desconto de 10%, se $60\% \leq \text{ICSPP} < 70\%$ - Desconto de 20%, se $\text{ICSPP} < 60\%$

6.13.2 Disponibilidade Mensal:

DispH – Índice de disponibilidade mensal dos serviços ofertados	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual de disponibilidade mensal dos serviços ofertados, pela CONTRATADA, durante o período de apuração.
Objetivo	Mensurar o nível de disponibilidade mensal dos serviços ofertados.
Meta	Maior ou igual a 95%
Periodicidade	Mensal
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de cálculo	$\text{DispH} = ((\text{Tdisp} - \text{Sdown}) / \text{Tdisp}) * 100$ Onde: DispH = Disponibilidade do serviço, medida em %. Tdisp = Tempo acordado para funcionamento da solução em horas, referente ao mês de medição (24 horas/dia). Sdown = Somatório dos tempos de falha (downtime), em horas, será calculado multiplicando o número de horas pela quantidade de dias no mês de apuração. Cada tempo de falha (downtime) será calculado considerando a data e hora de

	registro do chamado e de seu contingenciamento ou finalização. O somatório dos tempos de falha (Sdown) será dado pela soma de todos os tempos de falha ocorridos no mês de medição, sejam eles concluídos ou em estado ainda aberto.
Gestão do Indicador (Coleta, Medição e Acompanhamento)	Conforme detalhado no item “Gestão dos Níveis de Serviço”.
Sanções Previstas	Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento mensal, pela CONTRATANTE, dos valores mensais devidos ou da garantia contratual especificada neste Termo de Referência, caso o serviço correspondente tenha sido, de alguma forma, quitado pela CONTRATANTE antecipadamente. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: - Sem desconto, se $95\% \leq \text{DispH} \leq 100\%$ - Desconto de 5%, se $90\% \leq \text{DispH} < 95\%$ - Desconto de 10%, se $85\% \leq \text{DispH} < 90\%$ - Desconto de 15%, se $50\% \leq \text{DispH} < 85\%$ - Desconto de 20%, se $\text{DispH} < 80\%$

6.14 A soma dos descontos em função das sanções, referentes aos indicadores supracitados, não poderá ser maior que 20% dos valores mensais devidos ou da garantia contratual especificada neste Termo de Referência, caso o serviço correspondente tenha sido, de alguma forma, quitado pela CONTRATANTE antecipadamente.

6.15 Em caso de meta não atingida por 2 meses seguidos, sem uma justificativa plausível, a CONTRATANTE poderá abrir processo punitivo contra a CONTRATADA.

6.16 Em caso de adoção de solução de contingência, sem prejuízo da solução definitiva cabível, a CONTRATADA deve emitir laudos, na periodicidade exigida pela CONTRATANTE, informando sobre a evolução dos trabalhos para solucionar o problema de forma definitiva.

6.16.1 O chamado deverá continuar aberto, com status de contingenciamento, até sua solução definitiva, que poderá vir com correções de código, nova release ou atualização de versão.

6.17 Problemas de infraestrutura para cálculo de indisponibilidade:

6.17.1 Uma vez que a infraestrutura também é de responsabilidade da CONTRATADA, não serão considerados como severidade problemas tendo como origem a indisponibilidade e/ou problemas de desempenho na internet.

6.18 Paradas planejadas para manutenção da FERRAMENTA não serão consideradas severidades.

6.18.1 Paradas planejadas são manutenções previamente agendadas, através de comunicação formal entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para manutenções na solução. Estas paralisações devem ser solicitadas com um mínimo de 10 (dez) dias corridos de antecedência, ou de comum acordo entre as partes.

6.18.2 Somente serão consideradas como severidades se excederem os prazos pactuados para a manutenção e a responsabilidade por esta falha for comprovadamente da CONTRATADA.

6.19 Gestão de Níveis de Serviço

6.19.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, para abertura (registro) de chamados, no mínimo, número de telefone e e-mail (mensagem eletrônica).

6.19.1.1 No caso de ligações telefônicas, o número para contato para a abertura/registro de chamados deverá ser único para todos os módulos, componentes e funcionalidades.

6.19.1.2 Visando a efetividade da prestação dos serviços suporte técnico, a CONTRATADA deverá informar e manter atualizado o número de telefone, site e endereço de e-mail com atendimento 8 horas x 5 dias da semana para o registro de chamados de suporte técnico e/ou manutenção.

6.19.2 O serviço de atendimento e gerenciamento de chamados da CONTRATADA deverá funcionar em regime 8x5, em dias úteis.

6.19.3 A CONTRATADA realizará a prestação de serviços de atendimento por telefone, e-mail ou internet, para orientações em casos de dúvida e/ou problemas em programas, assistindo remotamente a CONTRATANTE no uso e instalação de programas específicos e nos sistemas operacionais para produtos suportados e com versões correntes.

6.19.4 Na abertura (registro) dos chamados, a CONTRATANTE irá comunicar, via mensagem eletrônica (e-mail), à CONTRATADA as seguintes informações:

6.19.4.1 Data e hora de abertura do chamado.

6.19.4.2 Código alfanumérico de identificação do chamado.

- 6.19.4.3 Descrição do chamado.
- 6.19.4.4 Nível de severidade do chamado.
- 6.19.4.5 Identificação (nome completo e matrícula) do solicitante da CONTRATANTE.
- 6.19.4.6 Identificação do atendente da CONTRATADA.
- 6.19.5 Caso o chamado tenha sido aberto via ligação telefônica, a CONTRADA deverá confirmar, via mensagem eletrônica (e-mail), a abertura (registro) do chamado, incluindo as seguintes informações:
 - 6.19.5.1 Código alfanumérico de identificação do chamado.
 - 6.19.5.2 Data e hora de início do atendimento.
 - 6.19.5.3 Descrição do serviço a executar.
 - 6.19.5.4 Identificação do responsável pelo serviço a executar.
- 6.19.6 O contingenciamento do chamado será confirmado através do aceite pela CONTRATANTE na ordem de serviço (OS) correspondente, desde que incluso as seguintes informações:
 - 6.19.6.1 Código alfanumérico de identificação do chamado.
 - 6.19.6.2 Data e hora de conclusão do contingenciamento.
 - 6.19.6.3 Descrição detalhada do serviço executado.
- 6.19.7 A conclusão definitiva do chamado será confirmada através do aceite pela CONTRATANTE na ordem de serviço (OS) correspondente, desde que incluso as seguintes informações:
 - 6.19.7.1 Código alfanumérico de identificação do chamado.
 - 6.19.7.2 Data e hora de conclusão do serviço executado.
- 6.19.8 O sistema de chamados para abertura de chamados técnico da CONTRATANTE com a CONTRATADA, conforme previsto no item 6.1, deverá disponibilizar consulta de Indicadores de atendimento, contemplando todos os chamados registrados conforme filtro a ser selecionado pela CONTRATANTE. Deverá disponibilizar:
 - 6.19.8.1 Resumo de tíquetes abertos. Separando por tíquetes abertos pelo usuário e pelo total da CONTRATANTE, com percentual relativo a Hoje, Semana e Mês; obedecendo as características do filtro.
 - 6.19.8.2 Resumo de tíquetes pendentes. Separando por tíquetes pendentes pelo usuário e pelo total da CONTRATANTE, com percentual relativo a Hoje, Semana e Mês; obedecendo as características do filtro.
 - 6.19.8.3 Resumo de tíquetes resolvidos. Separando por tíquetes resolvidos pelo usuário e pelo total da CONTRATANTE, com percentual relativo a Hoje, Semana e Mês; obedecendo as características do filtro.
 - 6.19.8.4 Tíquetes abertos, resolvidos e reabertos no período. Acompanhamento gráfico dos tíquetes ‘cancelados’, ‘fechados’, ‘abertos’ e ‘reabertos’, pelos dias do mês; obedecendo as características do filtro.
 - 6.19.8.5 Tíquetes pendentes. Acompanhamento gráfico dos tíquetes pendentes (não resolvidos/fechados), pelos dias do mês; obedecendo as características do filtro.
 - 6.19.8.5.1 Quantitativos:
 - 6.19.8.5.2 Tíquetes abertos. Total de tíquetes abertos no período.
 - 6.19.8.5.3 Tíquetes resolvidos. Total de tíquetes resolvidos no período e terminaram o período como resolvidos/fechados.
 - 6.19.8.5.4 Tíquetes resolvidos no prazo. Total de tíquetes que foram resolvidos antes do término do período de solução.
 - 6.19.8.5.5 Tíquetes resolvidos fora do prazo. Total de tíquetes que foram resolvidos após o término do prazo de solução.
 - 6.19.8.5.6 Tíquetes fechados. Total de tíquetes que foram fechados no período e terminaram o período como fechado.
 - 6.19.8.5.7 Tíquetes reabertos. Total de tíquetes que sofreram uma ou mais reaberturas no período.
 - 6.19.8.5.8 Tíquetes pendentes. Total de tíquetes que terminaram o período pendentes (Novos, em atendimento ou parados).
 - 6.19.8.6 Os filtros poderão ser personalizados por período (Hoje, Ontem, Dia específico, Esta semana, Semana passada, Semana específica, Este mês, Mês passado, Mês específico, Este ano, Ano passado, Ano específico, Período específico) ou por características dos tíquetes (solicitante, tipo de serviço, urgência, etc)
 - 6.19.8.7 Nestes relatórios serão apresentados os resultados referentes a todos os indicadores de qualidade com período de apuração filtrado.

7 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 7.1 O serviço será no modelo SaaS, não necessitando de investimento em software ou hardware por parte do CONTRATANTE.
- 7.2 A hospedagem das informações ocorrerá em estrutura própria da contratada (Data Center, “nuvem”, outros), de forma segura, com backups e sistemas de segurança, possuindo mecanismos de segurança da

informação com objetivo de efetuar a proteção dos dados de pessoa físicas e jurídicas.

7.3 Ao final do contrato as informações exclusivas da CONTRATANTE serão restituídas de forma digital e estruturadas não se admitindo a sua utilização por parte da CONTRATADA.

7.4 Os casos omissos referentes a esta Termo de Referência serão resolvidos pela área de compras, licitação e contratos da CONTRATANTE, ouvidas as áreas técnicas de interface, quando for o caso.

7.5 A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção do sigilo sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento, durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar.

7.6 Para aceitação do objeto será considerado:

Atendimento aos requisitos técnicos especificados do fornecimento do serviço, conforme descrito no item 4 e 7 e aos níveis de serviços constantes no item 9, todos neste Termo de Referência.

7.7 Local de entrega/execução: Todos serviços presenciais serão prestados na CONTRATANTE, localizado na Rua Maranhão, 310, 3º, 4º, 7º e 8º andar, Bairro Santa Efigênia, Belo Horizonte/MG, CEP 30150-330, ou remotamente, para os serviços que permitem esta modalidade, conforme detalhado no item 2 e 6, deste Termo de Referência.

7.8 Forma de entrega do objeto:

Solução entrega como SaaS, demais serviços previstos para entrega remota.

7.9 Validade dos produtos:

Não se aplica.

7.10 Garantia/Assistência Técnica:

Não se aplica.

8 ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

A Estimativa de preços da contratação foi elaborada de acordo com a Lei 14133/21, Artigo 23, item IV.

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade	Unidade de medida	Valor Unitário Máximo (mensal)	Valor Total Máximo (mensal) Estimado	Valor Total máximo (anual) Estimado
1	Licença mensal	50	Unidade	R\$108,73	R\$5.436,50	R\$65.238,00
2	Implantação do serviço	1	Serviço	N/A	N/A	R\$10.594,50 (Apenas uma vez)

8.1. Os valores acima são estimativos e serão cobrados de acordo com a quantidade de licenças **ativas**, sendo a ativação realizada mediante solicitação da CONTRATANTE.

9 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

10 DO REAJUSTE DE PREÇOS

Nas contratações de serviços de Tecnologia da Informação em que haja previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária, é obrigatória a adoção do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA>. <Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>>.

11 DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

O regime da execução dos contratos é empreitada por preço global, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

De acordo com o inciso XLI do Art. 6º da Lei 14.133/2021, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço.

A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 29 da Lei 14.133/2021.

11.2 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

11.2.1 Qualificação Técnica: Apresentar Atestado de entidade pública ou privada declarando que a CONTRATADA já forneceu serviços compatíveis com o objeto desse Termo de Referência, conforme será especificado no item 12 deste documento.

12. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

12.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

Regime de execução

12.2. O regime de execução do contrato será Empreitada por Preço Global.

12.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação Jurídica

12.4. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

12.5. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

12.6. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no

sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

12.7. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

12.8. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

12.9. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

12.10. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

12.11. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

12.12. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

12.13. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

12.14. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

12.15. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

12.16. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

12.17. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

- 12.18. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 12.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 12.20. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal (suprido pela apresentação do Certificado de Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, na medida em que essas informações constam no próprio Certificado) . Qualificação Econômico-Financeira
- 12.21. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- 12.22. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 12.23. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 12.23.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 12.23.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
- 12.23.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- 12.23.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 12.24. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.
- 12.25. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
- 12.26. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

- 12.28. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 12.28.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:
- 12.28.1.1. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 1 ano na prestação dos serviços de fornecimento de solução Saas de CRM de serviço em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 1 ano serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
- 12.28.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 12.28.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.
- 12.28.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 12.28.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- 12.28.6. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.
- 12.28.7. Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados e o nome, cargo, forma de contato e empresa do(s) declarante(s),

comprovando obrigatoriamente o fornecimento, instalação e configuração dos serviços ora licitados.

13- GLOSSÁRIO

13.1 Backup – cópia de segurança dos dados de um dispositivo de armazenamento para outro com vistas a uma possível recuperação em caso de perda dos dados originais.

13.2 Correção de erro – qualquer alteração que se fizer no software, inclusive alterações feitas para manter a compatibilidade do sistema, melhoria de operação aprimorada e segurança, bem como SOLUÇÕES DE CONTINGÊNCIA que estabeleçam ou ajudem a restabelecer a funcionalidade substancial com as especificações na DOCUMENTAÇÃO referente a esse software.

13.3 Em geral, é uma solução provisória para um problema específico do cliente e, normalmente, é fornecida por meio de point patch específico ou hot fix. Uma “Correção” também incluirá quaisquer recomendações para que um cliente migre para uma versão atual ou novo release, análise do problema no desenvolvimento de uma versão futura do software ou outras medidas para encerrar um atendimento aberto.

13.4 FERRAMENTA – este Termo de Referência se refere a solução SaaS de CRM ofertada.

13.5 Interoperabilidade – é o contínuo desenvolvimento de padrões de comunicação, transporte, armazenamento, representação de informações com vistas a realizar o intercâmbio coerente e coordenado de informações e serviços entre sistemas por meio da adoção de padrões abertos e seguindo orientações definidas pela Metodologia de Sistemas do CRN9.

13.6 Release – compreende a liberação de um produto de software que pode conter uma pequena funcionalidade da próxima VERSÃO do software, código ou compatibilidade e incorpora todos os PACOTES DE SERVIÇOS e CORREÇÕES DE ERRO anteriores (se houver) desde a última VERSÃO.

13.7 Geralmente a liberação requer uma nova instalação, em vez de uma sobreposição para o software já instalado. Salvo disposição em contrário, a liberação está ligada à versão anterior e é designada por um número à direita do ponto decimal, como 1.1, 1.2, 1.3, etc.

13.8 SaaS (Software as a Service) – Software como serviço

13.9 O provedor disponibiliza aplicações (sistemas de informações) em sua plataforma de nuvem, sendo renumerado pelo uso do sistema. As aplicações podem ser acessadas por vários dispositivos através de interfaces de usuário (app, browser, etc.).

13.10 A atualização de release e versão normalmente faz parte do serviço. O contratante não gerencia nem controla a infraestrutura na nuvem (rede, servidores, sistemas operacionais, armazenamento, etc.).

13.11 Serviços técnico de suporte – contempla o apoio técnico da CONTRATADA com vistas a solucionar problemas de mau funcionamento da FERRAMENTA ou esclarecer dúvidas em relação ao uso da mesma.

13.12 O suporte também prevê a atualização (upgrade) da FERRAMENTA, seja por meio de CORREÇÕES DE ERRO, PACOTES DE SERVIÇOS, ou pelo fornecimento de novas VERSÕES e RELEASES.

13.13 Serviço técnico especializado – contempla os serviços destinados a apoiar tecnicamente a customização da FERRAMENTA e/ou integrações da FERRAMENTA com outros sistemas de informações.

13.14 Solução de contingência – solução provisória de um problema e poderá incluir modificações específicas ao software para tratar de problemas críticos (podendo ser denominada também como “hot fixes”). Em alguns casos, o problema tratado por uma solução de contingência será definitivamente solucionado quando o usuário realizar o próximo UPGRADE (atualização). A Solução Alternativa em si poderá ser considerada final caso estabeleça uma forma diferente de uso do software pelo usuário, de modo a reduzir substancialmente o impacto de um erro ou defeito.

13.15 Suporte de autoatendimento – suporte com acesso às ferramentas de autoajuda oferecidas no suporte online, tais como informações sobre compatibilidade de produto, correções publicadas anteriormente, soluções alternativas, documentos informativos e outras soluções de produto.

13.16 UPGRADE (Atualizações) – incluem revisões de Documentação, CORREÇÕES DE ERRO, PACOTES DE SERVIÇOS, VERSÕES e RELEASES da FERRAMENTA para o qual é fornecido o SUPORTE TÉCNICO, e não incluem opções ou produtos que sejam licenciados separadamente.

Tais Atualizações poderão ser denominadas como “atualizações de produto” ou “atualizações de software”.

13.17 Versão – compreende um RELEASE de um produto de software que contém grandes mudanças na funcionalidade do produto de software, código ou compatibilidade e incorpora as liberações anteriores (se tiverem ocorrido). Normalmente, a versão requer uma nova instalação, em vez de uma sobreposição para o software já instalado. Salvo disposição em contrário, a Versão é designada pelo número à esquerda do ponto decimal, como 1.0, 2.0, 3.0, etc.

14 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

Especificações Técnicas documento SEI [1153145](#): Diogo Rafael Alves Godinho - Assistente de Informática
Orçamentos e elaboração do termo de referência conforme especificações técnicas do documento SEI [1153145](#): Raissa Roberta Marra da Costa Chagas – Auxiliar Administrativo Compras

Aprovação: Lúcia Aparecida Soares Rocha – Superintendente

ANEXO I

TABELA DE REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS (ANEXO)

ANEXO II

LAUDO TÉCNICO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

Identificação do contrato:

Serviço:

Data do chamado ou de início da manutenção programada: ____/____/____

Horário do Chamado (para chamados):

Horário de início de atendimento (para chamados):

Horário de início do serviço:

Problema detectado:

Data e horário de término do serviço:

Identificação de peças, componentes e/ou atualização de software:

Procedimentos realizados:

(assinatura)

Nome do responsável técnico pela manutenção

(assinatura)

Nome do Fiscal do contrato



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Henrique de Assis, Pregoeiro(a)**, em 15/04/2024, às 18:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no §2º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

http://sei.cfn.org.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#), informando o código verificador **1530103** e o código CRC **E51A7829**.

Referência: Processo nº 090911.000059/2022-31

SEI nº 1530103

Criado por [lucas.assis](#), versão 17 por [lucas.assis](#) em 15/04/2024 18:32:40.