**TERMO DE REFERÊNCIA**

|  |
| --- |
| **UNIDADE SOLICITANTE:** UTIC |
| **RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO:** |

|  |
| --- |
| 1. **OBJETO DA CONTRATAÇÃO:**   Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação (10.000 UST) de acordo com a demanda do Sebrae em Rondônia. A contratação será formalizada por meio de adesão à Ata de Registro de Preços nº 136/2024, originada do Pregão Presencial nº 005/2024, realizado pelo Sebrae em Alagoas. |

|  |
| --- |
| 1. **JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:**   A área de Tecnologia da Informação (TI) é um pilar estratégico no Sebrae em Rondônia, desempenhando um papel fundamental na eficiência operacional e inovação da instituição. A contratação de serviços especializados para o desenvolvimento de software e sustentação de sistemas é essencial para garantir que as soluções tecnológicas evoluam de forma ágil e eficaz, atendendo às demandas do mercado e às necessidades internas da organização.  Seguindo o exemplo bem-sucedido do Sebrae em Alagoas, a adesão à Ata de Registro de Preço para serviços técnicos de TI se justifica por diversos motivos que fortalecem o alinhamento entre a estratégia de TI e os objetivos institucionais do Sebrae em Rondônia. Essa adesão proporcionará uma série de vantagens que incluem a otimização de recursos financeiros, a garantia de qualidade e o aumento da eficiência operacional.  Em primeiro lugar, a adesão à Ata oferece uma economia significativa de recursos. Com condições previamente negociadas, o Sebrae em Rondônia poderá usufruir de preços mais competitivos, evitando custos adicionais e a necessidade de novos processos licitatórios. Além disso, a contratação por Unidade de Serviço Técnico (UST) permite uma medição precisa do esforço envolvido em cada atividade, garantindo uma alocação de recursos mais eficiente e previsível.  Outro benefício importante é a agilidade e escalabilidade proporcionada pela métrica UST, que permite ajustar as demandas de desenvolvimento e manutenção de sistemas conforme a necessidade da instituição. Em momentos de maior demanda, o modelo facilita o aumento da capacidade de atendimento sem comprometer a qualidade dos serviços, garantindo a continuidade das operações de TI em um ambiente de constante evolução tecnológica.  A qualidade e padronização dos serviços também são garantidas por meio do modelo de fábrica de software adotado na Ata. Esse modelo promove o uso de práticas padronizadas e melhores padrões de qualidade, assegurando que o Sebrae em Rondônia receba softwares de alta confiabilidade e fácil manutenção. A exigência de que a empresa contratada tenha pelo menos cinco anos de experiência no setor reforça a confiança na capacidade da fornecedora em entregar soluções que atendam plenamente às demandas institucionais.  Além disso, a adesão à Ata contribui para a redução de riscos operacionais. A previsibilidade e a padronização dos processos, aliadas ao foco na qualidade, reduzem a probabilidade de falhas, retrabalho ou insatisfação das partes envolvidas. Com essa solução, o Sebrae em Rondônia poderá liberar sua equipe interna de TI para focar em atividades mais estratégicas, promovendo a inovação e aumentando a competitividade da instituição no mercado.  Por todos esses motivos, a adesão à Ata de Registro de Preço do Sebrae em Alagoas para a contratação de serviços técnicos de TI representa uma medida estratégica para o Sebrae em Rondônia. Ela não apenas trará vantagens financeiras e operacionais, como também garantirá uma solução robusta e confiável para os desafios tecnológicos atuais e futuros, assegurando o pleno suporte às atividades institucionais e o atendimento eficiente às necessidades dos clientes e parceiros. |

|  |
| --- |
| 1. **DETALHAMENTO/ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO:**   *(Informar o serviço/produto a ser contratado de forma detalhada. Ex.: cor, tamanho, quantitativo, forma de envio, emissão de relatório, cronograma, garantias, amostras, previsão de materiais, instalações de equipamentos, indicação de pessoal técnico adequado)*  3.1. Os serviços objeto desse TR devem seguir as seguintes diretrizes:  **Item I: Desenvolvimento de sistema específico para uso do cliente;**  a) O objetivo dessa aplicação é disponibilizar para o cliente do SEBRAE/RO um ambiente onde o futuro empreendedor ou até mesmo quem já empreende, possa adquirir conhecimento sobre determinados temas importantes para sua formalização e até mesmo para gestão de sua empresa. Esse conteúdo deve ser disponibilizado em forma de vídeo ou em forma de texto. Possibilitar que esses conteúdos sejam fornecidos de forma individual ou em forma de trilha. Esse sistema não é para transmissão de cursos/eventos ao vivo. Essa especificação encontra-se no Anexo I desse TR.  **Item II: Desenvolvimento e Sustentação de sistemas**  a. Gerar um banco de UST’s para desenvolvimento, prototipação, suporte, manutenção, correções, melhorias e documentação de sistemas de informação, portais, aplicativos para dispositivos móveis e afins, que devem ser executados na modalidade de fábrica de software, utilizando as tecnologias existentes no SEBRAE/RO com a qualificação requerida.  b. Gerar um banco de UST’s para criação, implementação e sustentação de Data Warehouse (DW) e Data Lake (DL), utilizando as tecnologias existentes no SEBRAE/RO com a qualificação requerida.  3.1.1. A FORNECEDORA deverá  a) Elaborar protótipos e design dos aplicativos, sistemas e sites demandados;  b) Desenvolver, manter e dar suporte em aplicações utilizando a tecnologia IOS e Android para softwares embarcados;  c) Desenvolver, manter e dar suporte em aplicações utilizando JavaScript, HTML, CSS e TypeScript;  d) Desenvolver, manter e dar suporte em aplicações utilizando React 18 e versão superior;  e) Desenvolver, manter e dar suporte em aplicações utilizando Angular 8 e versão superior;  f) Desenvolver, manter e dar suporte em aplicações utilizando Electron 4 e versão superior;  g) Desenvolver, manter e dar suporte em aplicações utilizando Django 4 e versão superior;  h) Desenvolver, manter e dar suporte em aplicações utilizando Next.js versão 13 e superior;  i) Desenvolver, manter e dar suporte em aplicações utilizando CakePHP 2.0 e versão superior;  j) Desenvolver, manter e dar suporte em aplicações utilizando Nest.js;  k) Desenvolver, manter e dar suporte em aplicações utilizando a linguagem PHP 7 e versão superior;  l) Desenvolver, manter e dar suporte em aplicações utilizando a linguagem Python 3 e versão superior;  m) Desenvolver, manter e dar suporte em aplicações utilizando a ferramenta no-code Bubble;  n) Desenvolver, manter e dar suporte em aplicações utilizando KeyCloak;  o) Desenvolver, manter e dar suporte em automações criadas através da ferramenta N8N para integrações entre aplicativos, serviços e APIs;  p) Desenvolver, manter e dar suporte em outras linguagens e ferramentas não descritas aqui que se mostrarem apropriadas e forem adotadas pelo SEBRAE/RO;  q) Instalar, configurar e manter servidor de aplicação IIS, Apache, Nginx e Tomcat, independente de versão;  r) Criar, manter e dar suporte a banco de dados SQL Server, Postgresql, MariaDB, MySQL, MongoDB e outros que venham a ser usado independente de versão;  s) Criar, implementar, manter e dar suporte nos Data Warehouse e Data Lake, podendo utilizar bancos relacionais, NoSQL, Distribuídos, de Grafos ou outros que venham a ser usado independente da versão;  t) Criar processo de ETL para extração, transformação e carga de dados na implementação dos Data Warehouse (DW) e Data Lake (DL).   * 1. O SEBRAE/RO utiliza metodologia ágil para desenvolvimento e melhoria dos sistemas, Data Warehouse (DW) e Data Lake (DL);   2. Nos baseamos no framework Scrum para execução das nossas atividades;   3. Trabalhamos com as etapas de Product Backlog, Sprint Planning, Sprint e Incremento do Produto;      1. Product Backlog: é uma lista priorizada de todas as funcionalidades, requisitos, melhorias e correções desejadas para um sistema, **Data Warehouse (DW) e Data Lake (DL)**;      2. Sprint Planning:         1. Acontece no início de cada Sprint;         2. Durante o Sprint Planning, a equipe seleciona itens do Product Backlog que serão abordados na Sprint, com base na priorização do Product Owner e na capacidade da equipe;         3. As tarefas necessárias para completar esses itens são discutidas e estimadas pela equipe;      3. Sprint:         1. Durante o Sprint, a equipe trabalha para completar as tarefas definidas no Sprint Planning;         2. As atividades diárias são discutidas na Daily Standup (reunião diária curta), onde a equipe compartilha o progresso, identifica obstáculos e ajusta o plano, se necessário;         3. A duração da Sprint é de 1 (uma) semana;      4. Incremento do Produto:         1. No final de cada Sprint, o objetivo é ter um Incremento do Sistema, **Data Warehouse (DW) e Data Lake (DL),** ou seja, um sistema potencialmente entregável que incorpora as funcionalidades concluídas naquela Sprint;   4. Toda demanda de novos sistemas, Data Warehouse (DW) e Data Lake (DL) ou melhorias nos existentes são colocadas no Product Backlog de cada programador responsável pelo sistema;   5. O Product Owner do SEBRAE/RO irá fazer a priorização de todo o Product Backlog;   6. Semanalmente, às segundas-feiras, acontece a Sprint Planning, com o programador responsável por executar as demandas de cada sistema, Data Warehouse (DW) e Data Lake (DL);      1. Na Sprint Planning, o Product Owner do SEBRAE/RO deixará sempre um espaço para correções dos erros e problemas que podem vir a acontecer durante a semana e também para dúvidas e suporte ao usuário que seja necessário;      2. Os erros e problemas demandados durante a Sprint, deverão ser priorizadas pelo Product Owner do SEBRAE/RO e caso priorizados, deverão ser corrigidos ainda durante a Sprint.   7. Ao final de cada semana, o programador da FORNECEDORA, faz a entrega do Incremento do Produto;   8. Após a entrega do Incremento do Produto, o SEBRAE/RO realiza os testes das funcionalidades desenvolvidas;   9. Caso alguma funcionalidade não seja homologada pelo SEBRAE/RO, retorna para o programador da FORNECEDORA faça a correção;      1. Se a correção for proveniente de erro de código, não haverá custo para o SEBRAE/RO;         1. Entende-se por erro de código tudo aquilo que não funciona ou funciona de maneira diferente do que foi previsto.      2. Se a correção for porque o requisito mudou ou foi passado errado, será cobrado como desenvolvimento novamente;   10. Após a validação dos testes por parte do SEBRAE/RO, é marcada uma data para que as novas funcionalidades sejam colocadas em produção;   11. O SEBRAE/RO trabalha com a ferramenta de gerenciamento de projetos baseadas em quadros, listas e cartões, chamada Trello;       1. No Trello, um quadro é composto por listas e cada lista contém cartões individuais que representam as tarefas ou itens a serem executados;       2. A cada progresso das tarefas, o usuário pode arrastar e soltar os cartões entre as listas. Ex: Mover o cartão da lista de “Fazendo” para “Feito” significa que a tarefa já foi executada.       3. No Trello, possuímos um quadro visual para cada programador, e cada quadro visual possui as listas “Backlog”, “A Fazer (Sprint Semana)”, “Fazendo”, “Feito”, “Teste”, “Concluído”          1. Na lista “Backlog”, será organizado todo o Product Backlog do sistema;          2. Na lista “A Fazer (Sprint Semana)”, será organizado todos os cards que serão executados durante a Sprint;          3. Na lista “Fazendo”, será organizado o card que está em desenvolvimento pelo programador          4. Na lista “Feito” ficam todos os cards que já foram concluídos pelo programador e seguem para a lista “Teste” pela equipe do SEBRAE/RO;          5. Na lista “Concluído”, ficam todos os cards que foram testados pelo SEBRAE/RO e estão aptos para serem atualizados no ambiente de produção;   12. O programador ao desenvolver uma demanda do trello, deve colocar no card a data e hora do início da demanda e a data hora de conclusão da demanda.       1. É baseado nessa data e hora que a FORNECEDORA deverá calcular a quantidade de UST gasta para aquele card.   13. A comunicação do SEBRAE/RO com a equipe de desenvolvedores da FORNECEDORA, se dará prioritariamente através de um canal de voz da ferramenta DISCORD;       1. Caso haja problemas nessa comunicação, a FORNECEDORA deverá dispor de canais como whatsapp para uma comunicação mais rápida e direta;   14. Além do método ágil adotado atualmente, o SEBRAE/RO também pode trabalhar com a metodologia de desenvolvimento waterfall. Em projetos que requerem um escopo totalmente definido desde o início e uma abordagem sequencial e linear, a equipe pode adotar o modelo waterfall para a entrega de um projeto completo, detalhado e sem a necessidade de iterações frequentes. No modelo waterfall, o processo de desenvolvimento é dividido em etapas sequenciais, como levantamento de requisitos, design, implementação, testes e manutenção, com cada fase dependendo da conclusão da anterior.       1. Quando o SEBRAE/RO escolher trabalhar com a metodologia waterfall, o gestor do contrato irá enviar a demanda completa via e-mail para a FORNECEDORA, pedindo orçamento para a entrega do projeto, baseado no valor da UST registrada;       2. A FORNECEDORA deverá enviar para o SEBRAE/RO, em prazo definido em comum acordo entre as partes, o projeto orçado e com o cronograma de execução;       3. A FORNECEDORA somente poderá iniciar a realização da demanda após a aprovação do orçamento pelo gestor do contrato, que se dará mediante envio através de e-mail.          1. Os valores aprovados só podem ser alterados se houver mudança de escopo e essa alteração deve passar novamente pelo processo de aprovação;       4. Após a aprovação do orçamento, a FORNECEDORA deverá executar a demanda no prazo estabelecido e fazer sua implantação em ambiente de homologação do SEBRAE/RO.       5. Após a implantação em seu ambiente de homologação, o SEBRAE/RO realizará testes para validação dos sistemas e aplicações.       6. Após a validação dos testes em ambiente de homologação, os sistemas e aplicações serão colocados em produção e a FORNECEDORA deverá garantir por, no mínimo, 90 (noventa) dias qualquer correção dos erros de código que possa surgir sem ônus ao SEBRAE/RO;          1. Entende-se por erro de código tudo aquilo que não funciona ou funciona de maneira diferente do que foi previsto nos casos de teste.   15. O SEBRAE/RO poderá solicitar treinamento dos usuários que irão utilizar os sistemas e aplicações desenvolvidas;   2.16.1. A capacitação poderá ser remota, presencial ou até mesmo em vídeo aulas explicativas, com carga horária compatível com as funcionalidades do sistema e de acordo com a necessidade do SEBRAE/RO;   * 1. Os serviços deste ajuste serão prestados nas modalidades de suporte, desenvolvimento/customização, sustentação de sistemas, Data Warehouse (DW) e Data Lake (DL) e projeto. Entende-se por:      1. **Suporte:** são as demandas pontuais solicitadas pelo usuário, que geralmente **não** envolvem tarefas de desenvolvimento ou manutenção nas funcionalidades do sistema, mas que dependem de conhecimento técnico sobre o sistema.      2. **Desenvolvimento/customização:** são as demandas pontuais para criar novos sistemas ou customizar os já existentes. Serão colocadas no Product Backlog e priorizadas pelo Product Owner do SEBRAE/RO. Não seguem a metodologia waterfall de projeto com escopo fechado.      3. **Sustentação de Sistemas:** Consiste no esforço necessário para atendimento de uma demanda de correção e continuidade dos sistemas e contemplará os seguintes tipos de serviços:         1. **Manutenção Corretiva:**            1. Correção de falhas ou defeitos de sistemas em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mau funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados ou documentados.            2. Adequação do sistema às necessidades de melhorias, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenção e usabilidade do sistema.            3. Adequação do sistema às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados), que não impliquem em inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades.   Esse documento foi assinado por Vinicius Nobre Lages, JULIANA LOPES DE FARIAS ALMEIDA, GILSON CEZAR DA SILVA, Gustavo Henrique Cavalcante Souza e Gustavo Marcel Silva de  Documento asAslimnaedidoa.nPoaArasvsainlidaadroor dSoecburmaeenAtolaegsouaass. aPsasirnaatvuaralisdaarceosdseochuttmpse:/n/atsoseinasduoars.seabsrsaien.aatl/uvraalisdaatcee/MsPseWh4t5t-pEsP:/N/aQs7s-iDnHadXoRr2.s-NeKbPraGeT.al/validate/MPW45-EPNQ7-DHXR2-NKPGT.   * + - 1. **Consultas Técnicas:** Elucidar dúvidas sobre a tecnologia implementada nas soluções internas dos sistemas / sítios.       2. **Apuração Especial:** Inclusão, alteração, consulta ou exclusão de dados diretamente no banco de dados de produção para elaboração de relatórios, correção ou adequação de informações mantidas pelos sistemas/sítios e não disponibilizadas funcionalidades dos sistemas/sítios.       3. **Serviço de Migração de Dados:** os serviços de sustentação de sistemas podem contemplar a necessidade de um serviço de migração de base de dados entre sistemas ou migração de dados para bases de sistemas em produção.     1. **Projeto:** é um conjunto de atividades voltadas para elaborar um determinado sistema, e tem como característica escopo, prazos e custos previamente definidos e negociados antes de sua execução, que no âmbito do SEBRAE/RO são:        1. **Projeto de Desenvolvimento:** Consiste no esforço necessário para o atendimento de uma demanda do tipo “novo sistema”, ou seja, a criação de uma nova aplicação para atender necessidades de negócio dos usuários.        2. **Projeto de Melhoria:** Consiste no esforço necessário para o atendimento de uma demanda de manutenção para evolução de um sistema já existente. Normalmente os projetos de melhoria estão associados a demandas evolutivas ou adaptativas, com tamanho funcional significativo e/ou alta criticidade para o negócio.   1. A FORNECEDORA deverá:      1. Fornecer suporte técnico remoto e/ou presencial, sempre que solicitado pelo SEBRAE/RO sem custo adicional, para prestar atendimento, reuniões e resolver todos os problemas relacionados a possíveis falhas ou interrupções, ajustes e melhorias necessárias para o perfeito funcionamento dos sistemas;      2. O SEBRAE/RO poderá solicitar a FORNECEDORA, que os programadores compareçam de forma presencial caso seja necessário, sem custo adicional para esse comparecimento;      3. Disponibilizar e-mail, telefone e/ou uma aplicação WEB (em língua portuguesa falada no Brasil), de segunda a sexta, das 08h às 18h (horário local), para registro das solicitações tanto de suporte técnico quanto das demais demandas. Caso seja uma aplicação WEB, cada pessoa cadastrada como usuário deverá receber identificação e senha que permitam acesso seguro ao sistema, de maneira a evitar que pessoas não autorizadas possam acionar o serviço. Esse sistema será chamado nesse TR por Service Desk;         1. O SEBRAE/RO poderá efetuar um número ilimitado de solicitações, durante a vigência do contrato, para suprir suas necessidades com relação aos sistemas;         2. Caso seja disponibilizado um sistema de Service Desk, o sistema deve enviar cada interação dos chamados para um e-mail a ser definido pelo SEBRAE/RO.      4. Executar os serviços seguindo o padrão tecnológico definido pelo SEBRAE/RO no Anexo II e deverá sustentar as soluções implantadas.      5. Manter um ambiente de desenvolvimento em suas dependências para desenvolvimento dos sistemas;      6. Desenvolver os sistemas (fábrica de software) utilizando as bases de dados instaladas nos servidores do SEBRAE/RO, conectando-se através de VPN a ser disponibilizada;         1. Em caso de problemas com a VPN disponibilizada, o SEBRAE/RO e a FORNECEDORA buscarão uma solução em comum para não prejudicar o andamento dos desenvolvimentos.   2. Todas as s as licenças dos softwares utilizadas para a prestação dos serviços são de responsabilidade da FORNECEDORA;   3. Durante a execução dos serviços o SEBRAE/RO poderá:      1. Atualizar as metodologias e padrões de desenvolvimento de sistemas, bem como desenvolver novos padrões;      2. Atualizar seu ambiente computacional, de acordo com a sua conveniência e oportunidade;         1. Nestes casos, caberá à FORNECEDORA manter a compatibilidade, evoluir, acompanhar e adaptar-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para o SEBRAE/RO. A alteração ou a evolução da arquitetura tecnológica e portfólio de sistemas sustentados não ensejam qualquer mudança nos prazos e níveis mínimos de serviço.   4. A FORNECEDORA deverá apresentar num prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias antes do término do contrato, um plano para transferência de conhecimentos e tecnologias para a próxima empresa que prestará serviços ao SEBRAE/RO e/ou para funcionários do próprio SEBRAE/RO. Este plano deverá conter:      1. Identificação dos profissionais da FORNECEDORA que irão compor a equipe de transferência com seus respectivos papéis e responsabilidades;      2. Identificação das etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término;      3. Cronograma geral do repasse;      4. A revisão e entrega de toda a documentação gerada dos serviços prestados, acrescido de outros documentos que, não sendo artefatos previstos em Metodologia, sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado;      5. Entrega das versões finais dos produtos;      6. Plano de gerenciamento de riscos e plano de contingência;      7. Revogação de perfis de acesso, e-mails ou outros recursos disponibilizados para a FORNECEDORA.   5. O SEBRAE/RO poderá estabelecer prazo inferior a 120 dias corridos, no caso de denúncia ou rescisão contratual;   6. A FORNECEDORA deverá realizar a capacitação dos técnicos do SEBRAE/RO ou da empresa por ele designada. As capacitações que compõem esta transição deverão ocorrer durante o mês subsequente ao término do contrato e deverão estar contidas no plano de transferência de conhecimento e tecnologia a ser elaborado pela FORNECEDORA e aprovado pelo SEBRAE/RO.   7. A capacitação deverá contemplar:      1. O repasse do conteúdo de toda metodologia adotada no desenvolvimento;      2. Explicação de todos os componentes utilizados;      3. O repasse do conteúdo de toda estrutura de banco de dados e código fonte;      4. Carga horária de no mínimo 40 horas; Caso a capacitação seja realizada em prazo inferior, deverá ser solicitado a aprovação do SEBRAE/RO;      5. A capacitação deve ser dos sistemas e aplicações desenvolvidos e dos sustentados.   8. Os custos da transferência de conhecimento ocorrerão por conta da FORNECEDORA. A transferência de conhecimento ocorrerá em Maceió, na sede do SEBRAE Alagoas, com tempo máximo de 1 mês de duração.   9. O SEBRAE/RO poderá solicitar a FORNECEDORA, a sustentação dos sistemas, Data Warehouse (DW) e Data Lake (DL) conforme relação preliminar descrita no item 5, independente de tecnologia, documentação, fornecedor e de ter sido desenvolvido ou não pela FORNECEDORA.   10. O serviço de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas utilizando a metodologia waterfall, compreende toda documentação listada no Anexo X e devem ser disponibilizadas sem custo ao SEBRAE/RO, caso seja necessário. No desenvolvimento utilizando método ágil, pode ser que seja exigido alguma documentação dentre as listadas no Anexo X, sem custo ao SEBRAE/RO;   11. Para o cálculo do total de UST's, descrito no **Item II**, será levado em consideração o tipo e a complexidade do serviço, conforme tabela do ANEXO VI;   12. Fórmula de cálculo do total de UST's   **Total\_UST = QTD\_Horas \* Fator\_Comp**  **Total\_UST** – Quantidade Total de Unidades de Serviço Técnico;  **QTD\_Horas** – Quantidade Total de Horas para desenvolver a funcionalidade;  **Fator\_Comp** – Fator por Complexidade   * 1. Para **o Item I**, a FORNECEDORA deverá:      1. Entregar ao SEBRAE/RO, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a assinatura do contrato, um cronograma detalhado de execução do sistema;      2. Nesse cronograma deve constar a atividade a ser executada, a data de início da atividade, o tempo necessário para executar a atividade e o responsável pela execução;      3. Após a entrega do cronograma, o SEBRAE/RO decidirá quando a aplicação deve ser desenvolvida e entregue em ambiente de homologação para testes. **O prazo para desenvolvimento é de até 60 (sessenta) dias contados a partir da autorização do SEBRAE/RO;**      4. Após a entrega em ambiente de homologação, seguir o mesmo fluxo dos itens 3.15.5, 3.15.6 e 3.16;      5. Desenvolver o sistema sem autorização do SEBRAE/RO, não acarretará obrigação de pagamento por parte do SEBRAE/RO, pois como utilizamos métodos ágeis, as prioridades podem mudar e a execução dessa aplicação pode ficar para um outro momento   2. SISTEMAS EXISTENTES PARA SUSTENTAÇÃO - Item II      1. Atualmente existem os seguintes sistemas que poderão ser demandados para sustentação:         1. SMA – Sistema Web para agendamento das consultorias dos clientes. Esse sistema é integrado ao sistema de atendimento Siacweb;         2. Portal do fornecedor – Sistema Web para manter os fornecedores informados sobre as ações do SEBRAE/RO. Integrado com Microsiga Protheus;         3. Formulários Online: Diversos formulários criados para solicitações dentro da intranet. Integrado com Active Directory e Microsiga Protheus;         4. Sistema de Soluções: Sistema web para gerenciar as soluções aplicadas pelo SEBRAE/RO aos seus clientes;         5. Proposta: Sistema desenvolvido para criação de propostas e pagamento online das mesmas por parte dos clientes;         6. HUB: Sistema concentrador de serviços disponibilizado para o cliente;         7. Conecta: Sistema responsável por todas as solicitações de compras, viagens, contratos e convênios do SEBRAE/RO;         8. Evidências: Sistema responsável pela evidência de viagens dos colaboradores;         9. Mayan: Software open source de GED;         10. PE: Sistema para processo de pagamento eletrônico. Todos os pagamentos que o SEBRAE/RO realiza iniciam por aqui. Os fornecedores criam os processos aqui com toda documentação para análise;         11. Trâmite: Sistema que controla o trâmite de uma demanda, além e fazer controle de reuniões;         12. Oráculo: Sistema que indexa documentos e facilita a busca pelos mesmos. A busca é feita no conteúdo e nome dos arquivos;         13. Recomendação: Sistema que consegue georreferenciar as empresas de Alagoas atendidas ou não pelo SEBRAE/RO no mapa para ver onde estão localizadas realmente, além de fazer recomendação de produtos do SEBRAE/RO, baseada no seu consumo ou então em clientes com o mesmo perfil;         14. Fila: Sistema de controle de fila de atendimento com os módulos de senha que é mobile, módulo de tv que faz as chamadas das senhas e reproduz playlists e o módulo de atendimento das recepcionistas e consultores;         15. Sofia: Sistema que usa IA para análise de documentos e faz sugestão de melhorias, tem um assistente para as soluções, os diagnósticos e personas do SEBRAE/RO, além de reproduzir o ChatGPT;         16. Autenticador com KeyCloak: Utilizados pelas aplicações do SEBRAE/RO para fazer autenticação nos sistemas;         17. Checkin: Sistema para poder controlar o acesso dos clientes as palestras e cursos, marcando sua presença;         18. Concentrador: Sistema responsável por concentrar todos os links dos sistemas utilizados pelo SEBRAE/RO. Configuração dinâmica;         19. Diagnóstico: Sistema que faz diagnóstico do momento do cliente baseado em perguntas. Sistema totalmente configurável para cadastro de perguntas, respostas e diagnósticos;         20. Encurtador: Sistema para encurtar URL;         21. Notify: Sistema que funciona em background para enviar avisos em massa para todos os computadores que estejam ligados;         22. Orienta crédito: Sistema que faz perguntas ao cliente e de acordo com sua necessidade apresenta linhas de créditos disponíveis no mercado;         23. Pluga: Sistema para integrações entre sistemas. Uso do N8N;         24. Pregão: Sistema utilizado para realização de pregão presencial do SEBRAE/RO;         25. Credenciamento: Sistema para realizar o credenciamento das empresas que querem prestar serviço de consultoria e instrutoria para o Sebrae, através dos editais de credenciamento.   3. DATA WAREHOUSE E DATA LAKE EXISTENTES PARA SUSTENTAÇÃO      1. DataLake com dados de CEP e Endereço, Clientes e não Clientes Sebrae, Machine Learning de Clusterização de clientes e Recomendação de produtos do Sebrae, Caged e IBGE;      2. DataLake com dados do sistema Oráculo, que faz indexação de arquivos dos usuários salvos nas storages;      3. Data Warehouse com dados dos sistemas:         1. Leme e SME: Dados dos atendimentos aos clientes do Sebrae;         2. Binds: Dados do sistema de pesquisa;         3. SGE: Dados de execução financeira;         4. Protheus: Dados do módulo de folha e ponto do ERP;         5. Conecta: Dados do módulo de contratos e convênios |
| 1. **RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES**     1. **COMPETE À CONTRATADA:**   *(Obrigações padrão. Se for o caso, complementar as obrigações espeficificas para o objeto)*  Sem prejuízo das demais disposições deste contrato, a CONTRATADA fica obrigada a:   1. Realizar o objeto do contrato em estrita observância ao expresso e previamente autorizado pelo Sebrae/RO; 2. Respeitar as normas e políticas de segurança do Sebrae/RO; 3. Cumprir rigorosamente as especificações técnicas e os prazos constantes no documento pertinente ou descrição do objeto, cabendo ainda à CONTRATADA a exclusiva responsabilização legal, administrativa e técnica pela execução das atividades inerentes ao objeto contratado; 4. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Sebrae/RO, atendendo de imediato às reclamações; 5. Manter entendimento com o Sebrae/RO, objetivando evitar transtornos nos atendimentos, mantendo sempre a Instituição informada de dados relevantes; 6. Responsabilizar-se pelas despesas com o cumprimento das obrigações sociais, civis, fiscais, tributárias e trabalhistas, decorrente a execução total deste contrato, correndo todas por sua exclusiva conta, inexistindo qualquer tipo de solidariedade do Sebrae/RO para com estas obrigações; 7. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre realização do objeto; 8. Cumprir todas as legislações federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes durante a execução do contrato, sendo a única responsável por prejuízos decorrentes de infrações a que der causa; 9. Arcar com todas as despesas referentes à mão-de-obra, transportes, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, contribuições para a Previdência Social e demais despesas diretas ou indiretas inerentes aos serviços e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução de entrega do objeto do instrumento contratual, inclusive quanto à criação de novos encargos, ficando o Sebrae em Rondônia excluído de qualquer solidariedade e responsabilidade civil, penal, fiscal, tributária ou trabalhista; 10. Não assumir quaisquer despesas em nome e por conta do Sebrae/RO, sem expressa autorização; 11. Orientar seus funcionários quanto a não existência de vínculo empregatício com a Sebrae/RO; 12. Manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório, em especial a fiscal, através da apresentação das respectivas certidões, quais sejam: Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (abrangendo inclusive as contribuições sócias previstas nas alíneas “a” a “d” do parágrafo único do art. 11 da Lei nº. 8.212/1991), de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal da sede da pessoa jurídica, e para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), além da Certidão de Débitos Trabalhistas; 13. Ressarcir os eventuais prejuízos causados ao Sebrae/RO e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas por seus empregados ou prepostos na execução dos serviços contratados, exceto em casos fortuitos ou de força maior contemplados no Código Civil Brasileiro, isentando em qualquer caso o Sebrae/RO em toda e qualquer reclamação que possa surgir em decorrência de prejuízo; 14. Responsabilizar-se por quaisquer danos que venha a causar a terceiros ou ao patrimônio do Sebrae/RO, reparando às suas custas os mesmos, durante ou após a execução dos serviços contratados sem que lhe caiba nenhuma indenização por parte do Sebrae/RO; 15. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com o Sebrae/RO; 16. Responder por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, previdenciárias e trabalhistas e outras que incidam ou venham a incidir sobre este contrato, bem como sobre os serviços contratados com terceiros e sobre os contratos de trabalho que mantiver com seus empregados ou prepostos, incluídas as relativas a acidentes de trabalho. 17. Responder civilmente, pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução do objeto deste instrumento, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos materiais e morais, por eles causados a bens e pessoas, sem prejuízo do direito de regresso. 18. A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos estabelecidos, não transfere ao Sebrae/RO a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato. 19. Na hipótese de o Sebrae/RO ser compelido a efetuar o pagamento de qualquer débito fiscal, trabalhista, previdenciário, civil ou de outra natureza, referentes às atividades necessárias ao cumprimento deste contrato, deverá a CONTRATADA ressarcir dos valores pagos a este título. 20. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do Sebrae/RO, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor; 21. Manter sigilo total não divulgando quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do Sebrae/RO, sob pena de aplicação das sanções cabíveis; 22. Responder pelo sigilo de todas as informações a que tiver acesso em decorrência do objeto desta contratação; 23. Sob nenhuma hipótese, veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do conteúdo objeto do contrato, sem prévia autorização do Sebrae/RO, bem como transferir a responsabilidade da CONTRATADA para outras empresas; 24. Prestar informações e esclarecimentos ao Sebrae em Rondônia sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam a CONTRATADA, independentemente de solicitação; 25. Responder por quaisquer danos causados ao Sebrae/RO ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou seu dolo na execução do contrato; a fiscalização ou o acompanhamento do contrato pelo Sebrae/RO não reduzirão ou excluirão a responsabilidade da CONTRATADA; 26. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com o objeto deste Contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista, tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o Sebrae/RO, desde que de responsabilidade da CONTRATADA; 27. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, em 2 (dois) dias uteis, respeitando o seguinte horário das 08h00min às 11h00min e 14h00min às 17h00min, após a comunicação feita pela gestão do Contrato; 28. Cumprir com os prazos de entrega das solicitações descritos no termo de referência; 29. Respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências da CONTRATANTE; 30. Apresentar no prazo de 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, o certificado CMMI nível 3 (mínimo) ou MPS-Br nível C (mínimo) ou caso esteja em período de renovação da certificação, apresentar a comprovação que deu entrada na certificação e deve nos apresentar o certificado ainda no primeiro ano do contrato.   **Parágrafo** **Primeiro**: Caso o Sebrae/RO seja demandado como réu ou reclamado, em quaisquer ações judiciais ou administrativas que possam ocorrer em consequência da execução deste contrato, em especial reclamações trabalhistas, solidariamente ou subsidiariamente, de empregados ou representantes, autônomos, prestadores de serviços e assemelhados, que prestem serviços para a CONTRATADA, fica obrigada a reembolsar ao Sebrae/RO, no prazo máximo de 10 (dez) dias contados do recebimento da intimação para pagamento da condenação, as despesas decorrentes da eventual condenação, custas, inclusive honorários periciais e advocatícios, com juros e atualização monetária.  **Parágrafo Segundo**: A comprovação da regularidade fiscal, referida no inciso XII desta cláusula, dar-se-á através da apresentação de certidões negativas ou positivas com efeitos de negativa, respectivamente. |
| * 1. **COMPETE AO SEBRAE/RO:**   *(Obrigações padrão. Se for o caso, complementar as obrigações espeficificas para o objeto)*  Sem prejuízo das disposições contidas neste instrumento, o Sebrae em Rondônia fica obrigado a:   1. Acompanhar e fiscalizar a execução deste contrato, de modo a zelar pela qualidade, transparência e agilidade na execução do objeto, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA; 2. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, após a disponibilização do serviço e dos relatórios de consolidação, mediante apresentação de nota fiscal com o devido atesto pelo gestor responsável pela fiscalização do instrumento contratual; 3. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições estabelecidas neste Contrato; 4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA; 5. Fiscalizar e Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas, eventuais atrasos e irregularidades constatadas na execução dos serviços para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias; 6. Exigir o fiel cumprimento de todos os requisitos acordados e da proposta apresentada, avaliando, também, a qualidade dos serviços realizados podendo rejeitá-los no todo ou em parte; 7. Verificar a documentação apresentada para fins de pagamento; 8. Conferir a Nota Fiscal/Fatura/Recibo apresentada pela CONTRATADA em prazo que permita o seu pagamento no período referido no Contrato; 9. Comunicar formalmente à CONTRATADA sobre qualquer irregularidade constatada na execução do objeto contratado, fixando prazo para corrigir defeitos ou irregularidades verificadas no fornecimento do objeto do contrato; 10. Designar o Gestor e o Fiscal do contrato, o qual certificará a qualidade e aceite do objeto contratado; 11. Expedir a ordem de fornecimento e solicitar a entrega dos produtos de acordo com suas necessidades de consumo, observada o prazo de validade; 12. Receber o objeto no dia previamente agendado, no horário de funcionamento da unidade responsável pelo recebimento; 13. Rejeitar, no todo ou em parte, os produtos de consumo entregues em desacordo com as obrigações assumidas pelo fornecedor, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da data de recebimento; 14. Comunicar à CONTRATADA quaisquer alterações relativas ao objeto do certame; 15. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA para a fiel execução do contrato. 16. Convocar reuniões, sempre que julgar necessário; 17. Colocar à disposição da FORNECEDORA toda a estrutura física e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços; 18. Avaliar a qualidade do serviço, rejeitando no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com o constante neste instrumento, ou normativos internos do SEBRAE/RO; 19. Solicitar a substituição de qualquer empregado da FORNECEDORA que: comprometa a perfeita execução dos serviços; crie obstáculos à fiscalização; não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares da Instituição; e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço à fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função. |

|  |
| --- |
| 1. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA:**   *(Se for o caso, informar quais os requisitos profissionais que devem ser apresentados para contratação/ exigências especificas de habilitação)* |

|  |
| --- |
| 1. **VIGÊNCIA:**   O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura, podendo ser prorrogado, não ultrapassando o limite estipulado em Resolução CDN nº 493/2024, em seu ANEXO I – REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DO SISTEMA SEBRAE:  *Art. 36. Os contratos terão prazo determinado, não podendo ultrapassar, inclusive com suas eventuais prorrogações, o limite máximo de 10 (dez) anos, ressalvadas as hipóteses previstas neste artigo, desde que haja previsão no processo de contratação, com ou sem licitação, e que as condições permaneçam vantajosas.* |

|  |
| --- |
| 1. **PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA DO PRODUTO/SERVIÇO:**   *(Prazos de entrega ou execução do serviço)*  *Os prazos e as condições do serviço, constam no detalhamento do objeto deste documento.* |

|  |
| --- |
| 1. **ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:**   *(Informar quem será o gestor e quem sera o fiscalizador do contrato)*   1. A gestão do contrato será realizada pelo Sebrae/RO que fará o acompanhamento da execução para suprir eventual necessidade de informações e ações corretivas juntamente à empresa, e deverá receber e aprovar entregas citadas neste termo, e atestar as notas fiscais quando comprovada sua fiel e correta execução para fins de pagamento. 2. Para a gestão do contrato, fica designado (a) o Sr.(a) Caroline Cristina Santos, do Sebrae/RO. |

|  |
| --- |
| 1. **PENALIDADES:**   A inexecução total ou parcial injustificada, a execução deficiente, irregular ou inadequada, a subcontratação total ou parcial, assim como o descumprimento dos prazos e condições estipulados no contrato implicará, conforme o caso, a aplicação das seguintes penalidades:   1. Advertência; 2. Multa, nas hipóteses abaixo elencadas:    1. De até 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, no caso de inexecução total;    2. De até 10% (dez por cento) sobre os valores dos objetos não executados, no caso de inexecução parcial;    3. De 1% (um por cento) do valor dos respectivos objetos por dia de atraso, limitado a 10 (dez) dias, no caso de atraso na entrega, não ultrapassando 10% (dez por cento); 3. Rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo do pagamento das respectivas multas, na hipótese de ocorrer: 4. O previsto nas alíneas a ou b do inciso II desta Cláusula; 5. A extrapolação dos 10 (dez) dias previstos na alínea c do inciso II, desta cláusula. 6. Multa de até 10% (dez por cento) do valor total atualizado do contrato, sem prejuízo do pagamento de outras multas que lhe tenham sido aplicadas e de responder por perdas e danos que a rescisão ocasionar ao SEBRAE, no caso de rescisão do contrato por iniciativa da CONTRATADA, sem justa causa; 7. Suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE, por prazo de até 2 (dois) anos, a critério do Sebrae/RO, pela aplicação das penalidades acima.   **Parágrafo** **Primeiro**: Para a aplicação das penalidades aqui previstas, a CONTRATADA será notificada para apresentar defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação. Após decurso do prazo, não apresentando a Contratada defesa prévia, ou o Gestor do Contrato julgue a justificativa improcedente, deverá este tomar as providencias necessárias a regular aplicação da penalidade.  **Parágrafo Segundo**: As multas serão descontadas dos pagamentos a que a CONTRATADA fizer jus ou recolhidas diretamente à tesouraria do Sebrae/RO, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de sua comunicação ou, ainda, quando for o caso, cobradas administrativa ou judicialmente Parágrafo Terceiro: As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis. |

|  |
| --- |
| 1. **FORMA DE PAGAMENTO:** 2. A CONTRATADA deverá encaminhar a Nota Fiscal/Fatura de produto/serviço por e-mail ou diretamente pelo sistema SE ou no Sebrae em Rondônia na Avenida Campos Sales, 3421, Bairro Olaria, Porto Velho - Rondônia e endereçada ao gestor do contrato, com entrega protocolada, a fim de que sejam adotas as medidas afetas ao pagamento; 3. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta bancária indicada pela empresa registrada, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados na data da apresentação de nota fiscal ao Sebrae em Rondônia, e devidamente atestada após verificação da regularidade fiscal da CONTRATADA; 4. A Nota Fiscal deverá ser entregue ao Sebrae em Rondônia pela CONTRATADA, respeitando a data limite do dia 20 de cada mês para entrega do documento fiscal; 5. Quaisquer despesas decorrentes de transações bancárias correrão por conta da CONTRATADA; 6. O Sebrae em Rondônia poderá deduzir, do montante a pagar, as indenizações devidas pela CONTRATADA em razão de inadimplência; 7. As Notas Fiscais/Faturas não aprovadas pelo Sebrae em Rondônia com erros ou circunstância que impeça a liquidação da despesa serão devolvidas pelo Gestor à CONTRATADA para as correções, acompanhadas dos motivos de sua rejeição, e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, sem qualquer tipo de reajuste de seu valor ou qualquer ônus para o Sebrae em Rondônia, seja ele a que título for; 8. Deverão constar obrigatoriamente no corpo das notas fiscais as seguintes informações:  * Razão social; CNPJ; Inscrição Estadual; Inscrição Municipal; * Informar o número da contrato; Valor total, com as deduções de impostos devidos; * Descrição dos produtos/serviços fornecidos, quantidade do produto, preço unitário, data de emissão.  1. É condição para o recebimento dos créditos decorrentes dos produtos fornecidos, a CONTRATADA apresentar juntamente com as notas fiscais/faturas as Certidões que comprovem sua regularidade fiscal com os seguintes documentos:    1. Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais/INSS;    2. Certidão de Regularidade de Tributos Estaduais;    3. Certidão de Regularidade de Tributos Municipais;    4. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço –FGTS;    5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – TST. |

Porto Velho, XX de XXXXX de 2025.