



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 069/2018

Formalização da aquisição de 05 licenças tipo Named User Call (tabela) e atualizações de soluções de BI desenvolvidas em Qlik View conforme detalhamento por meio de adesão à Ata de Registro de Preços nº 02/2017 referente ao processo nº 035/2017 Pregão Eletrônico nº 04/2017 devidamente homologado dia 27/06/2017.

1. DO OBJETO

Formalização da aquisição de 05 licenças tipo Named User Call (tabela) e atualizações de soluções de BI desenvolvidas em Qlik View conforme detalhamento por meio de adesão à Ata de Registro de Preços nº 02/2017 referente ao processo nº 035/2017 Pregão Eletrônico nº 04/2017 devidamente homologado dia 27/06/2017.

2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A contratação objeto deste Termo de Referência se enquadra no Art. 10, inciso I, do RLCSS - Regulamento de Licitações e de contratos do Sistema Sebrae, aprovado pela CDN nº 213/2011.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1.1 Nos termos estabelecidos na Ata de Registro de Preços nº 02/2017 referente ao processo nº 035/2017 Pregão Eletrônico nº 04/2017 devidamente homologado dia 27/06/2017.

4.1.2 Os serviços objeto desse instrumento devem seguir as seguintes diretrizes:

4.1.3 Lote 11— Aquisição de licenças.

Item I: Adquirir licenças de software e atualização de manutenção de Business Intelligence (BI) QlikView conforme abaixo:

Adquirir licenças do tipo Named User CAL, para Qlikview 11;

Atualização da manutenção e suporte do QlikView 11 (a atual versão instalada) ou superior das licenças do tipo Named User CAL, Document CAL e Small Business Server Edition (SBE), na modalidade manutenção básica, válido por 12 (doze) meses.

4.1.4 PARA TODOS OS LOTES

Os serviços objeto deste instrumento serão prestados nas modalidades de suporte, licenças, projetos e sustentação. Entende-se por:

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;

Licenças: é o direito legal de instalar, exibir, executar ou acessar um programa de software;

Projeto: é um conjunto de atividades voltadas para elaborar um determinado



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 069/2018

produto, e tem como característica escopo, prazos e custos previamente definidos e negociados antes de sua execução, que no âmbito do SEBRAE/RO são:

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;

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.

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:

Manutenção Corretiva: 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 funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenção e usabilidade do sistema. 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;

Consultas Técnicas: Elucidar dúvidas sobre a tecnologia implementada nas soluções internas dos sistemas/sítios;

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;

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.

4.1.5 A FORNECEDORA deverá:

Fornecer suporte técnico remoto e/ou on-site, sempre que solicitado pelo SEBRAE/AL sem custo adicional, para prestar atendimento e resolver todos os problemas relacionados a possíveis falhas ou interrupções, ajustes e melhorias necessárias para o perfeito funcionamento tanto dos sistemas quanto das soluções de BI;

Disponibilizar por meio da internet, uma aplicação WEB (em língua portuguesa



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 069/2018

falada no Brasil), protegida por login e senha, para registro das solicitações tanto de suporte técnico quanto das demais demandas. Cada pessoa cadastrada no sistema 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 instrumento por Service Desk;

Caso haja problemas com o sistema de Service Desk, os serviços poderão ser solicitados através de atendimento telefônico ou e-mail (em língua portuguesa falada no Brasil), de segunda a sexta, de 08h às 18h (horário local);

O SEBRAE/RO poderá efetuar um número ilimitado de solicitações, durante a vigência da contratação, para suprir suas necessidades com relação aos produtos e sistemas;

O Service Desk deve enviar cada interação dos chamados para um e-mail a ser definido pelo SEBRAE/AL.

Os chamados serão priorizados, de acordo com o impacto e a urgência que o problema a ser resolvido possa causar ao ambiente computacional do SEBRAE/RO e serão caracterizados por:

Severidade: é a criticidade do problema;

Início do atendimento: é o tempo decorrido entre o recebimento do incidente no sistema e o entendimento por parte da pessoa que vai resolvê-lo;

Tempo de Solução: é o tempo efetivamente utilizado para voltar o sistema/módulo a condição normal de uso. Não contempla o Tempo de Atendimento neste cálculo;

Penalidade: é um percentual de desconto que será dado na contagem das USTs;

4.1.6 AMBIENTE TECNOLÓGICO DO SEBRAEJAL (HARDWARE E SOFTWARE)

Sistemas Operacionais:

WINDOWS 2003 Standard, 2008 Enterprise e versões superiores;

Integração com Active Directory para utilização de login integrado com a rede SEBRAE.

Linguagens e Padrões Arquiteturais:

NET Framework Version 4.0 (ou superior);

ASP clássico;

PHP 5.0 e versões superiores;

CakePHP 3.x

Bootstrap



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 069/2018

Jquery
JavaScript
HTML;
XHTML;
VB Script;
XSTL/XML;
Ajax
Microsoft Internet Information Server 6 e versões superiores
Apache 2.0 e versões superiores
QlikView 11
Banco de Dados:
MS-SQL Server 2008 e versões superiores;
Navegador Web:
Compatibilidade com Internet Explorer 9, 10 e versões superiores.
Compatibilidade com Mozilla FireFox;
Compatibilidade com Google Chrome;
Compatibilidade com Safari;
Compatibilidade geral com navegadores - Cross-browser.

4.1.7 Acordo de Nível de SLA conforme Ata de Registro de Preços nº 02/2017 referente ao processo nº 035/2017 Pregão Eletrônico nº 04/2017 devidamente homologado dia 27/06/2017.

4. LOCAL E PRAZO PARA FORNECIMENTO:

Os serviços serão executados remotamente.

5. DA GARANTIA DO PRODUTO E DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO

Os serviços deverão ser garantidos conforme suas características citadas no item 4 deste Termo de Referência, contados a partir da data de recebimento definitivo, contra possíveis defeitos quanto ao funcionamento.

7.0 RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

7.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

7.1.1 Realizar o objeto do contrato em estrita observância ao exposto e



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 069/2018

previamente autorizado pelo Sebrae/RO;

- 7.1.2** Respeitar as normas e políticas de segurança do Sebrae/RO;
- 7.1.3** 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;
- 7.1.4** Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Sebrae/RO, atendendo de imediato às reclamações;
- 7.1.5** Manter entendimento com o Sebrae/RO, objetivando evitar transtornos nos atendimentos, mantendo sempre a Instituição informada de dados relevantes;
- 7.1.6** 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 CONTRATANTE para com estas obrigações;
- 7.1.7** Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a compra do objeto;
- 7.1.8** 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;
- 7.1.9** 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/RO excluído de qualquer solidariedade e responsabilidade civil, penal, fiscal, tributária ou trabalhista;
- 7.1.10** Não assumir quaisquer despesas em nome e por conta do Sebrae/RO, sem expressa autorização;
- 7.1.11** Orientar seus funcionários quanto a não existência de vínculo empregatício com a contratante;
- 7.1.12** Manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório, em especial a sua regularidade fiscal, através da apresentação das respectivas certidões,



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 069/2018

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;

- 7.1.13** 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 CONTRATANTE em toda e qualquer reclamação que possa surgir em decorrência de prejuízo;
- 7.1.14** 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 da Contratante;
- 7.1.15** 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;
- 7.1.16** 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;
- 7.1.17** 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;
- 7.1.18** 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;
- 7.1.19** Na hipótese do 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;



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 069/2018

- 7.1.20** 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;
- 7.1.21** Responder pelo sigilo de todas as informações a que tiver acesso em decorrência do objeto desta contratação;
- 7.1.22** Sob nenhuma hipótese, veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do conteúdo objeto do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE, bem como transferir a responsabilidade da CONTRATADA para outras empresas;
- 7.1.23** Prestar informações e esclarecimentos ao Sebrae/RO sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam a CONTRATADA, independentemente de solicitação;
- 7.1.24** 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.
- 7.1.25** 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;
- 7.1.26** Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada. Substituir no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da notificação por escrito feita pelo SEBRAE/RO à empresa contratada, o software que apresentar falhas. O descumprimento ao prazo citado sujeitará a empresa contratada à penalidade de multa.
- 7.1.27** Promover a substituição da licença de software defeituosa, sem qualquer ônus para o SEBRAE/RO.
- 7.1.28** Entregar o objeto requerido pelo SEBRAE/RO conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas neste termo.
- 7.1.29** 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



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 069/2018

trabalhistas, solidariamente ou subsidiariamente, de empregados ou representantes, autônomos, prestadores de serviços e assemelhados, que prestem serviços para a CONTRATADA, fica essa 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.

7.2 OBRIGAÇÕES DO SEBRAE/RO:

- 7.2.1 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;
- 7.2.2 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;
- 7.2.3 Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições estabelecidas neste Contrato;
- 7.2.4 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 7.2.5 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;
- 7.2.6 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;
- 7.2.7 Verificar a documentação apresentada para fins de pagamento;
- 7.2.8 Conferir a Nota Fiscal/Fatura/Boleto apresentada pela CONTRATADA em prazo que permita o seu pagamento no período referido no Contrato;
- 7.2.9 Comunicar formalmente à CONTRATADA sobre qualquer irregularidade constatada na execução do objeto contratado; Designar o Gestor e o Fiscal do contrato, o qual certificará a qualidade e aceite do objeto contratado.

8. DO PAGAMENTO

- 9.1 Os pagamentos serão realizados por depósito bancário na conta corrente de titularidade da CONTRATADA em até 10 (dez) dias após a entrega e Aceite Definitivo dos serviços;



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 069/2018

9.2 Deverão constar obrigatoriamente no corpo das notas fiscais as seguintes informações:

- Descrição do serviço fornecido, preço unitário, preço total e data de emissão;
- Valor total, com as deduções de impostos devidos;
- Número do CONTRATO;
- Banco, número da agência e conta corrente para o pagamento.

9.3 As notas fiscais em desacordo com o exigido acima não serão pagas até que a CONTRATADA providencie sua correção ou substituição, não ocorrendo, neste caso, qualquer alteração no valor a ser pago pelo SEBRAE/RO;

9.4 Deverá ser anexada pela CONTRATADA junto a Nota Fiscal de prestação de serviços a prova de regularidade fiscal com os seguintes documentos, no caso de expirado a vigência no momento da contratação:

- Certidões Negativas de Regularidade perante as Fazendas Federal, Municipal e Estadual, Certidão Trabalhista, Certificado de Regularidade do FGTS – CRF.

9.5 Quando a CONTRATADA prestar informações bancárias incorretas que impossibilitem a realização do pagamento, o SEBRAE/RO descontará do valor deste as despesas que venha a ter em virtude do erro;

9.6 O SEBRAE/RO não se responsabilizará pelo pagamento de nenhum adicional decorrente de qualquer operação realizada junto à rede bancária, como por exemplo, taxas, multas, entre outros.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

É vedada a subcontratação total ou parcial dos serviços, sem expressa anuência do Sebrae/RO. Assim como, não serão admitidos consórcio, associações, cessões ou transferências, fusões, cisões ou incorporações, para a execução dos serviços relativos a esta contratação.

10. DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do contrato é de 12 meses a contar da data do seu aceite podendo ser prorrogada, por igual período ou fração, por interesse das partes.

Porto Velho, 19 de abril de 2018.

Glenny Paes Salles

Analista

Unidade de Suporte Operacional - USO

Erika Silva dos Santos

Gerente

Unidade de Suporte Operacional - USO