



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 070/2018

Aquisição de horas consultorias para o Desenvolvimento de Sistemas e Business Intelligence (BI), conforme detalhamento por meio de adesão a Ata de Registro de Preços nº 01/2017 referente ao processo nº 035/2017 Pregão Eletrônico nº 04/2017 devidamente homologado dia 27/06/2017.

1. DO OBJETO

Aquisição de horas consultorias para o Desenvolvimento de Sistemas e Business Intelligence (BI), conforme detalhamento por meio de adesão a Ata de Registro de Preços nº 01/2017 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. Os serviços objeto desse instrumento devem seguir as seguintes diretrizes:

4.1.1 Aquisição de licenças.

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

1. Adquirir licenças do tipo Named User CAL, para Qlikview 11; 3.1.1.2. Adquirir licenças do tipo Document CAL, para Qlikview 11;
2. Adquirir upgrade da licença Small Business Edition Server (SBE) para a licença Enterprise Edition Server (EES), para Qlikview 11. Contratação sob demanda, pois depende do aumento do número de licenças do tipo Named User CAL além do limite suportado em nossa licença atual Small Business Edition Server;
3. Adquirir licenças do tipo Qlik Sense Enterprise Production Site;
4. Adquirir licenças do tipo Qlik Sense Enterprise Prod Site SP5 Starter Pack; 3.1.1.6. Adquirir licenças do tipo Qlik Sense Enterprise Prod Site SP10 Starter Pack; 3.1.1.7. Adquirir licenças do tipo Qlik Analytics Platform External Edition;
5. Adquirir licenças do tipo Qlik Analytics Additional No of CPU Cores for Test External Edition;
6. Adquirir licenças do tipo QlikView Enterprise Edition Server;
7. Adquirir licenças do tipo QlikView Publisher;
8. Adquirir licenças do tipo QlikView NPrinting Server;
9. Adquirir licenças do tipo Upgrade Qlik NPrinting SMB;



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 070/2018

10. Adquirir licenças do tipo Qlik GeoAnalytics Server for Qlik Sense;
11. Adquirir licenças do tipo Qlik GeoAnalytics Server for QlikView;
12. Adquirir licenças do tipo Qlik Local Map Server;
13. Atualização da manutenção e suporte QlikView das licenças do tipo Named User CAL;
14. Atualização da manutenção e suporte QlikView das licenças do tipo Document CAL;
15. Atualização da manutenção e suporte QlikView das licenças do tipo Small Business Server Edition (SBE) Versão 11;
16. Atualização da manutenção e suporte QlikView das licenças do tipo Enterprise Edition Server (EES) Versão 11;
17. 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.

4.2. PARA TODOS OS LOTES

4.2.1. Os serviços objeto deste instrumento serão prestados nas modalidades de suporte, licenças, projetos e sustentação. 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. Licenças: é o direito legal de instalar, exibir, executar ou acessar um programa de software;
3. Projeto: é um conjunto de atividades voltadas para elaborar um determinado 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 documentados. Adequação do sistema às necessidades de melhoria, 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. 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.

4.3. A FORNECEDORA deverá:

Fornecer suporte técnico remoto e/ou on-site, sempre que solicitado pelo SEBRAE/RO 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 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



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 070/2018

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/RO;

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.

4.4. A FORNECEDORA deverá executar os serviços seguindo o padrão tecnológico definido pelo SEBRAE/RO definido no anexo e deverá sustentar as soluções implantadas;

4.5. Todas as licenças dos softwares utilizadas para a prestação dos serviços são de responsabilidade da FORNECEDORA;

4.6. Nos termos estabelecidos na Ata de Registro de Preços nº 01/2017 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



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 070/2018

funcionamento.

7.0 RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

7.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- 7.1.1 Nos termos estabelecidos na Ata de Registro de Preços nº 01/2017 referente ao processo nº 035/2017 Pregão Eletrônico nº 04/2017 devidamente homologado dia 27/06/2017, que seguem:
- 7.1.2 A FORNECEDORA deverá elaborar sistemas de informação que não infrinja quaisquer direitos autorais;
- 7.1.3 Todos os produtos resultantes dos serviços desenvolvidos pela FORNECEDORA deverão ser entregues ao SEBRAE/RO, no qual serão transferidos todos os direitos de propriedade sobre os mesmos, inclusive códigos-fonte, documentação, componentes básicos e bibliotecas utilizadas no seu desenvolvimento/manutenção;
- 7.1.4 A FORNECEDORA cederá o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo ao SEBRAE/RO das aplicações desenvolvidas e dos resultados produzidos em consequência dos serviços executados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, desenhos, diagramas, códigos-fontes dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e na Internet, manuais e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica;
- 7.1.5 Essas aplicações e seus resultados não poderão ser utilizados ou divulgados pela FORNECEDORA, salvo autorização da diretoria;
- 7.1.6 A FORNECEDORA deve garantir que todos os programas, códigos, documentação e outros materiais que fazem parte do produto final são de seu desenvolvimento e não infringem ou violam nenhuma patente, copyright;
- 7.1.7 Atender e executar os serviços com integral observância às disposições e determinações legais;
- 7.1.8 Responsabilizar-se por todos os recursos e materiais necessários à execução dos serviços objeto deste instrumento;
- 7.1.9 Executar os serviços de acordo com as especificações contidas nesta ata;
- 7.1.10 Prestar toda e qualquer informação solicitada pelos representantes do SEBRAE/RO, para verificação das condições estipuladas neste instrumento;



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 070/2018

- 7.1.11** Possibilitar ao SEBRAE/RO a fiscalização da execução do objeto a ser contratado, acatando as decisões e observações feitas pelo gestor da ata de registro de preços;
- 7.1.12** Participar das reuniões de relacionamento convocadas pelo SEBRAE/RO;
- 7.1.13** Não veicular e comercializar os produtos gerados relativos ao objeto dos serviços contratados, salvo se houver a prévia autorização por ato do SEBRAE/RO;
- 7.1.14** Realizar a transição dos serviços para os funcionários do SEBRAE/RO e/ou a empresa por ele indicada, conforme plano de transferência aprovado pelo SEBRAE/RO;
- 7.1.15** Apresentar em até 02 (dois) dias úteis após a assinatura desta ata, lista apresentando a equipe técnica que irá trabalhar na implantação e execução dos serviços deste instrumento, suas funções e qualificações, bem como número telefônico, e-mail e o link da aplicação web para suporte técnico;
- 7.1.16** Responder a eventuais questionamentos do SEBRAE/RO no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir na notificação;
- 7.1.17** Realizar treinamento dos sistemas, em até no máximo 10 (dez) dias corridos após a solicitação do SEBRAE/RO, via sistema de Service Desk;
- 7.1.18** Entregar e instalar as licenças dos softwares em até 30 (trinta) dias corridos após a autorização de entrega enviada pelo SEBRAE/RO;
- 7.1.19** Responder pelas perdas e danos causados por seus sócios, empregados ou prepostos, ainda que involuntariamente, nos computadores, equipamentos e base de dados do SEBRAE/RO ou de propriedade de terceiros, durante a execução dos serviços;
- 7.1.20** Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto desta ata, 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 FORNECEDORA;
- 7.1.21** Manter sigilo sobre quaisquer informações relacionadas às atividades profissionais da outra parte, das quais tenha tomado conhecimento durante a execução dos serviços, comprometendo-se a não as revelar a terceiros;
- 7.1.22** Não assumir quaisquer despesas em nome e por conta do SEBRAE/RO, sem prévia e expressa autorização;



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 070/2018

- 7.1.23** Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratado, sem prévia e expressa anuência do SEBRAE/RO;
- 7.1.24** Responsabilizar-se pela exata execução dos serviços, obrigando-se a reparar, exclusivamente às suas custas, todos os defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades ocorridas;
- 7.1.25** Promover as melhorias decorrentes da(s) pesquisa(s) de satisfação realizada(s) pelo SEBRAE/RO, através do gestor da ata de registro de preços e dos usuários dos serviços;
- 7.1.26** Manter, durante toda vigência do ajuste em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação;

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



TERMO DE REFERÊNCIA

USO

Nº 070/2018

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;
- 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