



Classificação: RESTRITA

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE SÃO PAULO - SEBRAE/SP E A EMPRESA ALMEIDA MACHADO SERVICOS EM GESTAO DE NEGOCIOS LTDA, NA FORMA ABAIXO.

O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituído sob a forma de serviço social autônomo, inscrito no CNPJ sob o nº 43,728,245/0001-42, com sede à Rua Vergueiro, 1117 - Paraíso - 01.504-001 - São Paulo - SP, doravante neste instrumento denominado simplificada e simplesmente SEBRAE/SP, neste ato representado por seu Diretor-Superintendente **NELSON DE ALMEIDA PRADO HERVEY COSTA**, por seu Diretor de Administração e Finanças, **REINALDO PEDRO CORREA**, e por seu Diretor Técnico, **MARCO ANTONIO SCARASATI VINHOLI**, a empresa **ALMEIDA MACHADO SERVICOS EM GESTAO DE NEGOCIOS LTDA**, inscrita no CNPJ nº 18.191.583/0001-40, com endereço na Rua do Brum, nº 248, sala 11 3º andar, Recife/PE, CEP: 50.030-260, neste ato representada pelo sócio **Leonardo Machado de Almeida**, nos termos do seu contrato social, resolvem celebrar o presente Contrato, que se subordina ao Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, consolidado pela Resolução CDN nº 391, de 25/11/2021, e às cláusulas e condições abaixo especificadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente instrumento é a contratação de pessoa jurídica especializada em serviços técnicos de desenvolvimento de soluções Web, Mobile e UX Designer, para a prestação desses serviços ao SEBRAE/SP, conforme especificado no Termo de Referência anexo, compreendendo os seguintes serviços,

- a) **Manutenção de Suporte no Portal Espaço do Fornecedor.**
- b) **Manutenção Adaptativa e Evolutiva do Portal Espaço do Fornecedor utilizando-se horas/ano, sob demanda, dimensionada em Unidade de Serviço Técnico (UST), sem garantia de consumo mínimo, baseado nas práticas e princípios da Metodologia Ágil Scrum, para uso do CONTRATANTE, conforme especificado no Termo de Referência.**
- c) **Implantação, sob demanda, do sistema Portal Espaço do Fornecedor.**

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS

Os impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais que sejam devidos em decorrência, direta ou indireta, do contrato ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade da Fornecedor/Executora como definido na norma tributária, sem direito a reembolso.

CLÁUSULA TERCEIRA- DAS OBRIGAÇÕES DO SEBRAE/SP

Constituem obrigações do SEBRAE/SP, além das previstas no TR:

1. Designar empregado responsável pelo acompanhamento dos serviços;
2. Prestar as informações e os esclarecimentos necessários ao bom desenvolvimento das



Classificação: RESTRITA

atividades;

3. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;
4. Efetuar os pagamentos em conformidade com as normas de execução financeira e orçamentária.
5. Proporcionar as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais;
6. Aplicar as sanções, conforme previsto no contrato e na legislação.
7. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços realizados com as especificações constantes do Edital, e da proposta da fornecedora acatada, para fins de aceitação e recebimento.
8. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço realizado, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido.
9. Anotar em registro próprio e notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução do serviço, fixando prazo para a sua correção.
10. Realizar o pagamento no prazo previsto em contrato, de acordo com a prestação do serviço, em moeda corrente, através de apresentação de Nota Fiscal, após o trabalho realizado e atestado pela Unidade de controle.
11. Responsabilizar-se por eventuais custos com hospedagem e deslocamentos.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem-se em obrigações da Contratada, além das obrigações previstas no TR:

QUALIDADE

1. Realizar o objeto do contrato em estrita observância ao exposto e previamente autorizado pelo SEBRAE/SP;
2. Respeitar as normas e políticas de segurança da informação do SEBRAE/SP;
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/SP, atendendo de imediato às reclamações;
5. Cumprir todas as legislações federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes durante a execução do contrato;
6. Apresentar toda a documentação e informações necessárias à assinatura do contrato;
7. Designar por escrito, no ato do recebimento deste contrato, preposto que tenha poderes para resolução de possíveis ocorrências durante a sua execução

SUPORTE

8. Manter entendimento com o SEBRAE/SP, objetivando evitar transtornos nos atendimentos, mantendo sempre a Instituição informada sobre os dados relevantes relacionados com o contrato;
9. Não assumir quaisquer despesas em nome e por conta do SEBRAE/SP, sem expressa autorização;
10. 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, quais sejam: Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
11. Ressarcir os eventuais prejuízos causados ao SEBRAE/SP 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;



Classificação: RESTRITA

SUSTENTABILIDADE

12. Responsabilizar-se pelas despesas com o cumprimento das obrigações sociais, civis, fiscais, tributárias e trabalhistas, decorrentes da execução total deste contrato, correndo todas por sua exclusiva conta, inexistindo qualquer tipo de solidariedade do CONTRATANTE para com estas obrigações;

13. 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/SP excluído de qualquer solidariedade e responsabilidade civil, penal, fiscal, tributária ou trabalhista;

14. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos fornecimentos executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/SP;

14.1. Caso o SEBRAE/SP seja demandado como réu ou reclamado, em quaisquer ações judiciais ou administrativas que possam ocorrer em consequência da execução do contrato a ser celebrado, em especial reclamações 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/SP, 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 demais custas, com juros e atualização monetária.

15. A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos estabelecidos, não transfere ao SEBRAE/SP a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato;

16. Na hipótese de o SEBRAE/SP 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 ao SEBRAE/SP os valores pagos a estes títulos;

17. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do SEBRAE/SP, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

18. 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/SP, sob pena de aplicação das sanções cabíveis;

19. Responder pelo sigilo de todas as informações a que tiver acesso em decorrência do objeto desta contratação;

20. Sob nenhuma hipótese, veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do conteúdo objeto do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

21. Responder por quaisquer danos causados ao SEBRAE/SP ou a terceiros, durante ou após a execução dos serviços contratados, decorrentes de sua culpa ou seu dolo na execução do contrato;

22. A fiscalização ou o acompanhamento do contrato pelo SEBRAE/SP não reduzirão ou excluirão a responsabilidade da CONTRATADA;

23. 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/SP, desde que de



Classificação: RESTRITA

responsabilidade da CONTRATADA;

24. Alterar quantas vezes for necessário o trabalho executado, até que esteja aprovado;

25. Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo SEBRAE/SP, atendendo de imediato as reclamações;

26. Cumprir as atividades inerentes com profissionais especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável ao serviço de que trata o presente instrumento;

27. Elaborar, dentro da melhor técnica e qualidade, os produtos necessários à realização do objeto deste edital;

PRAZOS

28. Cumprir fielmente os prazos de execução dos serviços, estabelecidos no edital, no contrato, e no Termo de Referência, anexo I, do edital de Pregão Presencial nº 023/SEBRAE-PE/2023.

CLÁUSULA QUINTA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

A Contratada obriga-se a fornecer ao SEBRAE/SP ou seu preposto, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto desse contrato, bem como facilitar a fiscalização na execução dos serviços.

Parágrafo Primeiro

A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada pelos danos causados ao SEBRAE/SP ou a terceiros, resultantes de ação ou omissão culposa ou dolosa de quaisquer de seus empregados ou prepostos.

Parágrafo Segundo

A fiscalização do SEBRAE/SP ficará a cargo da Unidade de infraestrutura da informação, através da analista Giselle Gonçalves Molon.

Parágrafo Terceiro

O SEBRAE/SP poderá solicitar a substituição de qualquer empregado da Contratada que apresente comportamento incompatível na prestação dos serviços ou quando verificada a falta de zelo e dedicação na execução de tarefas, objeto deste contrato.

Parágrafo Quarto

O SEBRAE/SP acompanhará a execução dos serviços, sem prejuízo da responsabilidade da Contratada, cabendo-lhe decidir pela aceitação ou não dos serviços apresentados, exigindo o fiel cumprimento de todos os requisitos desse contrato e da proposta apresentada, avaliando também, a qualidade dos serviços apresentados, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, com exposição de motivos.

Parágrafo Quinto

Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto do Contrato, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

Parágrafo Sexto

Competirá ao gestor do contrato notificar à contratada, por escrito, sobre qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços para que sejam adotadas as medidas corretivas.



Classificação: RESTRITA

Parágrafo Sétimo

O SEBRAE/SP encaminhará para a Unidade Jurídica (UJ) as reclamações registradas relacionadas com os serviços prestados em desacordo com as exigências do SEBRAE/SP, para as medidas cabíveis.

CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

O valor global estimado para o custeio deste instrumento contratual será de **R\$ 1.040.000,00** (um milhão e quatrocentos mil reais), a serem utilizados sob demanda, em conformidade com a tabela de preços constante da proposta acatada, resultante do processo de licitação na modalidade Pregão Presencial nº 023/ SEBRAE/PE /2023.

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Manutenção de suporte do Portal Espaço do Fornecedor	Mensal	12	R\$ 9.000,00	R\$ 132.000,00
2	Manutenção Adaptativa e Evolutiva do Portal Espaço do Fornecedor	UST	5.000	R\$ 180,00	R\$ 900.000,00
3	Implantação do Portal Espaço do Fornecedor	QUANTIDADE	1	R\$ 32.000,00	R\$ 32.000,00
VALOR TOTAL					R\$ 1.040.000,00

Parágrafo Primeiro

O valor descrito no caput constitui-se em mera previsão dimensionada, não estando o SEBRAE / SP obrigado a realizá-la em sua totalidade, e não cabendo à Contratada o direito de pleitear qualquer tipo de reparação, portanto o SEBRAE / SP - se reserva o direito de, a seu critério, utilizar ou não a verba prevista.

Parágrafo Segundo

A nota fiscal deverá ser emitida após a prestação dos serviços e/ou entrega do produto e encaminhada ao CONTRATANTE, juntamente com os documentos comprobatórios para sua conferência e aceite.

Parágrafo Terceiro

O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias do aceite da nota fiscal.

Parágrafo Quarto

O CONTRATANTE não aceitará recibo como documento fiscal, exceto nos casos estritamente legais de dispensa de emissão de nota fiscal devidamente comprovado pelo CONTRATADO.

Parágrafo Quinto

Em caso de irregularidade nos itens dos serviços prestados ou produtos entregues ou na documentação fiscal, o prazo para pagamento será contado a partir da correspondente



Classificação: RESTRITA

regularização.

Parágrafo Sexto

O SEBRAE/SP poderá deduzir do montante a ser pago os valores correspondentes a eventuais multas ou indenizações, devidas pela CONTRATADA

Parágrafo Sétimo

O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA. Para tanto, a mesma deverá indicar o nome do banco, o número e o nome da agência, o número da conta corrente de sua titularidade e o tipo da conta, nos moldes da declaração do ANEXO – DECLARAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS.

Parágrafo Oitavo

Será suspenso o pagamento se as notas fiscais / faturas contiverem incorreções. Neste caso elas serão devolvidas acompanhadas dos motivos de sua rejeição, contando-se, então, o prazo para pagamento a partir da reapresentação.

Parágrafo Nono

As despesas decorrentes de transações bancárias e o pagamento de quaisquer tributos, sejam eles sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais ou de qualquer outra natureza, resultantes da execução do contrato, correrão por conta da CONTRATADA.

Parágrafo Décimo

Os preços dos fornecimentos e serviços serão fixos e irrevogáveis durante os 12 (doze) primeiros meses da vigência do contrato, devendo ser observadas todas as disposições contidas em cláusula específica deste instrumento para o exercício do direito ao reajuste.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS ATRASOS

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para a ocorrência, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido I = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula:



Classificação: RESTRITA

$I = (6/100) / 365$

N = Número de dias, entre a data limite prevista para o pagamento, e a data do efetivo pagamento;

VP = Valor da Parcela em atraso

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA

A vigência deste Contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da conclusão das assinaturas dos representantes legais das partes, podendo ser prorrogada, a critério do CONTRATANTE, de acordo com os permissivos do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, no limite de 60 (sessenta) meses.

CLÁUSULA NONA - DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO DO CONTRATO

Fica assegurada à Contratada, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de um dos seguintes dispositivos:

1. **Revisão** – quando ocorrerem fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis; em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe; quando esses fatos provocarem impactos significativos. Não há período / tempo mínimo para aplicação. Exemplo: alteração de uma alíquota de tributo ou encargo por força de lei etc. Não será concedida a revisão por mudança de regime de tributação da Empresa. 2
2. **Reajuste** – Tem como objetivo repor os efeitos da inflação sobre os valores estabelecidos corrigindo-os pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial (IPCA-E), ou outro índice reconhecido pelo Governo Federal, acumulado dos últimos 12 (doze meses) contados da data da apresentação da proposta.

Parágrafo Primeiro

Quando da solicitação do reajuste este somente será concedido se requerido pela contratada até a data do aniversário do contrato, levando-se em consideração a vigência contratual e mediante negociação entre as partes, considerando-se:

1. Os preços praticados no mercado e em outros contratos;
2. As particularidades do contrato em vigência;
3. A disponibilidade orçamentária da Unidade contratante.

Parágrafo Segundo

O reajuste dos valores utilizará o índice do IPCA-E ou outro índice reconhecido pelo Governo federal, e será aplicado somente depois de decorridos 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da proposta e será aplicada a partir do aniversário do contrato.

Parágrafo Terceiro

Ultrapassado o prazo do parágrafo primeiro e não solicitado o reajuste, será considerada a preclusão ao direito e somente será aceita nova solicitação no aniversário seguinte da vigência contratual, e reportando-se ao índice de correção dos últimos doze meses, contados da data da solicitação.



Classificação: RESTRITA

Parágrafo Quarto

O reajuste concedido será registrado por simples apostilamento na pasta do contrato, desnecessária a assinatura de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES

À contratada que convocada, dentro do prazo estabelecido, para assinar o contrato e não o fizer, poderá ser aplicada, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados:

- I. Advertência;
- II. Multa;
- III. Suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE, por prazo de até 02 (dois) anos.

Parágrafo Primeiro

Da aplicação das penas definidas nesta Cláusula, caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis da intimação do ato.

Parágrafo Segundo

Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, a Administração poderá aplicar à empresa a ser contratada as seguintes penalidades:

OCORRÊNCIA	PENALIDADE
a) Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos ao SEBRAE/SP, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.	Advertência escrita.
b) Pela reincidência do mesmo motivo que originou a aplicação da penalidade “Advertência”.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor contratual.



Classificação: RESTRITA

c) Pelo retardamento injustificado na execução do serviço.	Multa de 0,33% (trinta e três décimos por cento) sobre o valor contratual, por dia de mora. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o SEBRAE/SP poderá decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão do contrato e cancelamento do contrato, combinada com a pena de suspensão de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.
d) Pela reincidência por mais de 02 (duas) vezes no retardamento injustificado na execução do serviço.	Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor contratual, por dia de mora. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o SEBRAE/SP poderá decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão do contrato e cancelamento do contrato, combinada com a pena de suspensão de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos
e) No caso de inadimplemento total das obrigações.	Cancelamento do contrato e suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

Parágrafo Terceiro

Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente, ou indevidamente fundamentados. A aceitação da justificativa ficará a critério do SEBRAE/SP.

Parágrafo Quarto

Sempre que não houver prejuízo para o SEBRAE/SP, as penalidades impostas poderão a seu critério, ser relevadas ou transformadas em outras de menor sanção.

Parágrafo Quinto

As penalidades acima poderão ser aplicadas cumulativamente, sem prejuízo de demais medidas judiciais cabíveis, no entanto as multas não poderão exceder a 10% (dez por cento) do valor do contrato.

Parágrafo Sexto

As multas deverão ser recolhidas dentro do prazo de 10 (dez) dias da data da intimação, não o fazendo a respectiva importância será automaticamente descontada da fatura a que fizer jus, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

Parágrafo Sétimo

Ficará impedida de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE, por período de até 02 (dois) anos, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades, a empresa que:



Classificação: RESTRITA

1. Apresentar documentos falsos ou falsificados;
2. Praticar atos ilícitos visando frustrar o objetivo do Contrato;
3. Cometer falhas ou fraudes na execução do Contrato;
4. For condenada definitivamente pela prática dolosa de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
5. Praticar atos ilícitos, demonstrando não possuir idoneidade para contratar com o SEBRAE/SP.

Parágrafo Oitavo

O cometimento de irregularidades na execução do contrato administrativo sujeitará o particular à aplicação de sanções administrativas, nos termos do contrato. A CONTRATADA será notificada por correspondência a ser juntado ao respectivo processo administrativo.

Parágrafo Nono

Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo que assegure defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação expressa do SEBRAE/SP, sendo-lhe franqueada vista do processo.

Parágrafo Décimo

As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente, pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao SEBRAE/SP, decorrente das infrações cometidas.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou poderá ser resolvido em favor do SEBRAE/SP a qualquer tempo, independente de notificação ou interpelação, judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses:

1. Pelo seu inadimplemento total ou parcial;
2. Pelo cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
3. Pela lentidão no seu cumprimento;
4. Pelo atraso injustificado no início da execução;
5. Pela paralisação da execução, sem justa causa e prévia comunicação ao SEBRAE/SP;
6. Pela subcontratação total ou parcial do seu objeto, associação da contratada, com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no contrato;
7. Pelo desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução deste contrato;
8. Pelo cometimento reiterado de faltas na execução;
9. Pela decretação de falência;
10. Pela dissolução da sociedade;
11. Pela alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que prejudique a execução do contrato;
12. Por razões de interesse do SEBRAE/SP, desde que devidamente justificadas;
13. Pela suspensão de sua execução, por ordem escrita do SEBRAE/SP, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;



Classificação: RESTRITA

14. Pelo atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo SEBRAE/SP decorrentes de serviço, ou parcelas deste, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
15. Pela ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

Parágrafo Primeiro

Em qualquer das hipóteses acima referidas, a Contratada deverá reparar integralmente os prejuízos causados ao Contratante, independente da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, que poderão ser aplicadas no todo ou em parte, a critério exclusivo do Contratante.

Parágrafo Segundo

Rescindido o presente contrato por culpa da Contratada, o Contratante poderá entregar os serviços, objeto deste instrumento, a quem julgar conveniente, sem qualquer consulta ou interferência da Contratada, que responderá na forma legal e contratual pela infração ou execução inadequada que tenha dado causa à rescisão.

Parágrafo Terceiro

Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente e indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficarão a critério do Contratante.

Parágrafo Quarto

Anteriormente à rescisão, será assegurada à **CONTRATADA** a possibilidade de exercer o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

Parágrafo Quinto

Todos os pedidos formalmente realizados antes da rescisão deverão ser atendidos integralmente, no prazo e preço previstos, bem como os pagamentos ainda não realizados por serviços já prestados.

Parágrafo Sexto

No caso de rescisão provocada por inadimplemento da **CONTRATADA**, o **SEBRAE/SP** poderá deduzir, dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** pelos serviços objeto deste contrato, o valor equivalente aos danos ou prejuízos causados ao **SEBRAE/SP**, mediante registro desse fato em documento específico.

CLASULA DÉCIMA SEGUNDA–DOS ANEXOS

Constituem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, o EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL N° 023/SEBRAE-PE/2023 e seus anexos, os documentos relacionados com a fase de habilitação, a proposta apresentada pela **CONTRATADA** e demais documentos que integram o processo licitatório.

Parágrafo Primeiro

Havendo divergências entre as disposições contidas no edital e as disposições deste contrato, prevalecerão aquelas sobre estas, salvo na ocorrência de erro material, quando serão adotadas as providências necessárias às correções.



Classificação: RESTRITA

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL O presente instrumento poderá ser alterado, por Termo Aditivo, para complementação ou acréscimo ao objeto, observando-se o limite de 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor inicial e mediante autorização expressa do SEBRAE/SP.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DECLARAÇÕES E COMPROMISSOS

Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, conforme definido na Lei Federal nº 12.846/13, regulamentada pelo Decreto Federal nº 11.129/2022, bem como nas regras contidas na Portaria Conjunta CGU/SMPE Nº 2279, de 09/09/2015, aplicável também às microempresas e empresas de pequeno porte.

Parágrafo Primeiro

O SEBRAE/SP declara que possui padrões de conduta a serem observados no relacionamento profissional no que couber, a conselheiros, diretores, empregados, estagiários do Sistema SEBRAE bem como a todos fornecedores e parceiros, pessoa física ou jurídica que, de forma direta ou indireta, se relacionem econômica e financeiramente com o Sistema SEBRAE em estrito cumprimento do Código de Ética do Sistema SEBRAE que se encontra disponível no site do SEBRAE no endereço eletrônico www.sebrae.com.br, Ouvidoria, opção Código de Ética do SEBRAE.

Parágrafo Segundo

O descumprimento de regras anticorrupção pela contratada, ensejará a rescisão motivada imediata do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste Contrato.

Parágrafo Terceiro

A CONTRATADA declara, neste ato, sob as penas da lei, que não pratica ou aceita a exploração de trabalho escravo, forçado ou degradante, bem como, não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de que não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.

Parágrafo Quarto

A CONTRATADA declara, neste ato, sob as penas da lei, que não possui dirigentes, gerentes ou sócio que seja cônjuge ou companheiro e/ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade até segundo grau com os responsáveis pela fiscalização e gestão do contrato no SEBRAE/SP

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA As despesas em decorrência dessa contratação correrão por conta dos recursos orçamentários do SEBRAE/SP



Classificação: RESTRITA

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PROTEÇÃO À INFORMAÇÕES E DADOS PESSOAIS

As partes se comprometem a cumprir os termos da cláusula de dados pessoais e seus parágrafos abaixo.

Parágrafo Primeiro

A CONTRATADA concorda em tratar os dados pessoais tratados em razão deste Contrato (os “Dados Pessoais”) de acordo com as condições aqui estabelecidas, observando o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados (a “LGPD”) e demais normativas aplicáveis à proteção de dados pessoais.

Parágrafo Segundo

Os Dados Pessoais somente poderão ser utilizados pela CONTRATADA

- para: 1. a execução do objeto deste Contrato;
- 2. o exercício regular de seus direitos;
- 3. e o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias a que esteja sujeita.

Parágrafo Terceiro

A CONTRATADA não poderá:

Utilizar os Dados Pessoais ou outras informações associadas aos clientes do SEBRAE/SP para quaisquer outras finalidades, mesmo que de forma anonimizada e/ou após o fim deste Contrato; Realizar qualquer ação com o fim de criar um banco de dados contendo os Dados Pessoais para outras finalidades, exceto se autorizado, por escrito, pelo SEBRAE/SP; utilizar qualquer método ou ferramenta com o objetivo de identificar os titulares dos Dados Pessoais, nos casos em que o SEBRAE/SP os tenha compartilhado de forma a não ser possível identificar seus titulares diretamente;

Parágrafo Quarto

A CONTRATADA adotará medidas de segurança técnicas, administrativas e organizacionais proporcionais e efetivas para proteger os Dados Pessoais, nos termos da LGPD, considerando a natureza dos Dados Pessoais e os riscos associados ao seu tratamento.

Parágrafo Quinto

A CONTRATADA guardará confidencialidade com relação aos Dados Pessoais e assegurará que todos os agentes envolvidos em seu tratamento (i) estejam sujeitos ao dever de confidencialidade e (ii) tenham acesso apenas aos Dados Pessoais necessários ao bom exercício dos direitos e obrigações aqui previstos (need-to-know basis). Não deverão ser considerados confidenciais os Dados Pessoais:

1. que sejam ou venham a se tornar, de forma lícita, manifestamente públicos;
2. cujo compartilhamento com terceiros seja exigido por lei;
3. cujo compartilhamento com terceiros seja determinado por ordem judicial ou de órgão competente, até a extensão destas ordens, devendo a CONTRATADA notificar o SEBRAE/SP, a respeito da ordem em tempo hábil para que o SEBRAE/SP possa solicitar medidas de proteção que julgar pertinentes.

Parágrafo Sexto



Classificação: RESTRITA

A CONTRATADA está autorizada a compartilhar e/ou realizar transferência internacional dos Dados Pessoais para os terceiros mencionados em sua proposta de trabalho. O compartilhamento e a transferência internacional de Dados Pessoais para outros terceiros somente poderão ser realizados mediante autorização prévia do SEBRAE/SP e desde que necessários ao cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA. O SEBRAE/SP poderá revogar a autorização concedida e/ou exigir da CONTRATADA a implementação de medidas de adequação, caso uma nova norma aplicável ou entendimento de autoridade competente inviabilize o compartilhamento e/ou transferência internacional previamente autorizada.

Parágrafo Sétimo

Caso a CONTRATADA realize a coleta de Dados Pessoais e os compartilhe com o SEBRAE/SP, a CONTRATADA se compromete a informar previamente aos titulares sobre esse compartilhamento e sobre os tratamentos que o SEBRAE/SP realizará com seus dados, conforme disposto na Política de Privacidade de Clientes do SEBRAE/SP, conforme vigente.

Parágrafo Oitavo

Caso a CONTRATADA receba solicitações de autoridades fiscalizadoras (a exemplo da ANPD, Ministério Público, PROCON ou Poder Judiciário), de titulares de dados ou de entidade que os representem, relacionadas ao tratamento de Dados Pessoais, deverá encaminhá-las ao e-mail dpo@sebraesp.com.br, em até 2 (dois) dias úteis ou em prazo inferior, caso assim exigido pela natureza de tal solicitação.

Parágrafo Nono

A CONTRATADA se compromete a cooperar e fornecer todas as informações necessárias ao cumprimento das obrigações do SEBRAE/SP e relativas ao tratamento dos Dados Pessoais, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sempre que solicitado pelo SEBRAE/SP.

Parágrafo Décimo

Caso a CONTRATADA identifique ou suspeite da ocorrência de um incidente de segurança envolvendo os Dados Pessoais, deverá comunicar este fato ao SEBRAE/SP por meio do e-mail dpo@sebraesp.com.br em até 24 (vinte e quatro) horas, contendo:

1. a descrição do ocorrido;
2. a causa, identificada ou provável, do ocorrido;
3. a descrição da natureza dos dados pessoais afetados;
4. informações sobre os titulares afetados, incluindo a sua quantidade;
5. a indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados;
6. os riscos relacionados ao incidente;
7. as medidas que já foram ou ainda serão adotadas para reverter ou diminuir os prejuízos sofridos; e
8. os motivos da demora na comunicação ao SEBRAE/SP, caso o prazo de 24 (vinte e quatro) horas não seja cumprido.

Parágrafo Décimo Primeiro

O SEBRAE/SP está autorizado a realizar, por si ou por terceiro, auditorias internas para assegurar que a CONTRATADA está agindo de acordo com as práticas de proteção de dados constantes no Edital, neste Contrato ou na LGPD, sem que isso afaste qualquer responsabilidade da CONTRATADA. Os custos da auditoria interna serão assumidos pelo SEBRAE/SP e a sua realização acontecerá em data a ser previamente acordada entre as Partes.

Parágrafo Décimo Segundo



Classificação: RESTRITA

Cada parte será responsável isoladamente por reparar os danos patrimoniais, morais, individuais e coletivos que causar em decorrência do tratamento dos Dados Pessoais quando descumprir as obrigações constantes na LGPD ou as que assumiu no Edital ou neste Contrato, devendo manter a parte inocente livre e indene de quaisquer ações ou reclamações a respeito dos danos por si causados.

Parágrafo Décimo Terceiro

A CONTRATADA é responsável isoladamente perante o SEBRAE/SP e a terceiros pelos atos e omissões dos agentes que venha a envolver no tratamento dos Dados Pessoais e quando não tiver seguido as instruções e decisões lícitas do SEBRAE/SP, devendo arcar integralmente com a reparação do dano causado aos titulares de dados e/ou ao SEBRAE/SP em decorrência destas condutas.

Parágrafo Décimo Quarto

Uma vez extinto o Contrato, por qualquer motivo, ou mediante determinação do SEBRAE/SP, a CONTRATADA deverá, no prazo de 15 (quinze) dias úteis:

1. Interromper o tratamento dos Dados Pessoais e devolvê-los, de maneira segura, ao SEBRAE/SP; e/ou
2. Eliminar os Dados Pessoais e todas as cópias existentes em formato digital ou físico.

Parágrafo Décimo Quinto

Sempre que tiver dúvidas ou tiver solicitações específicas em relação ao tratamento de Dados Pessoais, a CONTRATADA, poderá entrar em contato com o (a) Encarregado (a) de Proteção de Dados Pessoais do SEBRAE/SP por meio do e-mail dpo@sebraesp.com.br

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

Quaisquer tolerâncias entre as partes não importarão em novação de qualquer uma das cláusulas ou condições estatuídas neste contrato, as quais permanecerão íntegras.

Parágrafo Único

Os casos omissos serão decididos pela contratante. A execução do presente contrato será regida, pelas suas cláusulas, pelos princípios da teoria geral de contratos e especialmente o Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, e os princípios que lhe são correlatos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA CESSÃO DO CÓDIGO-FONTE

Parágrafo Primeiro

A CONTRATADA declara que a solução objeto deste contrato foi desenvolvida em conjunto com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Pernambuco (SEBRAE PE) e que a propriedade intelectual sobre a solução, incluindo, mas não se limitando ao código-fonte, documentação, design e demais elementos que a compõem, é compartilhada entre a CONTRATADA e o SEBRAE PE.



Classificação: RESTRITA

Parágrafo Segundo

A CONTRATADA se compromete a ceder à CONTRATANTE, no momento da implantação da solução, uma cópia completa do código-fonte da solução, na versão vigente à época, desde que conte com a anuência prévia e expressa do SEBRAE PE para tal cessão. Esta cessão visa permitir que a CONTRATANTE realize manutenções corretivas e evolutivas na solução, garantindo a sua plena funcionalidade.

Parágrafo Terceiro

A cessão do código-fonte à CONTRATANTE, conforme prevista nesta cláusula, não implica em qualquer transferência de direitos de propriedade intelectual, os quais permanecem integralmente com a CONTRATADA e o SEBRAE PE.

Parágrafo Quarto

A CONTRATANTE se compromete a não utilizar o código-fonte para fins diversos daqueles previstos neste contrato, especialmente a reprodução, distribuição ou comercialização da solução ou de partes dela, sem a expressa autorização da CONTRATADA e do SEBRAE PE.

Parágrafo Quinto

Ao término do presente contrato, por qualquer motivo, a CONTRATADA se obriga a fornecer à CONTRATANTE uma cópia completa e atualizada do código-fonte da solução, na versão vigente na data de término do contrato, desde que conte com a anuência prévia e expressa do SEBRAE PE para tal cessão. Esta cópia permitirá que a CONTRATANTE mantenha a funcionalidade da solução após o término do contrato.

Parágrafo Sexto

Mesmo após o término do contrato, a CONTRATANTE terá direito de acesso e utilização do código-fonte, tanto da versão cedida no momento da implantação quanto da versão atualizada fornecida ao final do contrato, exclusivamente para fins de manutenção e continuidade da operação da solução em seu próprio ambiente, desde que a CONTRATADA mantenha a autorização do SEBRAE PE para a cessão do código-fonte.

Parágrafo Sétimo



Classificação: RESTRITA

Fica ressalvado que, após o término do contrato, a CONTRATADA não terá obrigação de realizar o suporte, manutenção e implantação de novas versões do código-fonte, nem tampouco o CONTRATANTE poderá acessar o código-fonte de quaisquer outras soluções desenvolvidas pela CONTRATADA ou pelo SEBRAE PE, sem autorização prévia dos mesmos.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja ou venha a ser, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes do presente ajuste.

As Partes declaram que o presente instrumento, incluindo todas as páginas e eventuais anexos, todas formatadas por meio digital, representam a integralidade dos termos entre elas acordados.

E, por estarem de acordo, as partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida a plataforma de assinatura do SEBRAE (<https://www.sgolite.sebrae.com.br/PortalAssinaturaDigital/#/>), admitindo válidas as assinaturas realizadas eletronicamente.

São Paulo,

CONTRATANTE:

NELSON DE ALMEIDA PRADO HERVEY COSTA
Diretor Superintendente
SEBRAE-SP

MARCO ANTONIO SCARASATI VINHOLI
Diretor Técnico
SEBRAE-SP

REINALDO PEDRO CORREA
Diretor de Administração e Finanças
SEBRAE-SP



Classificação: RESTRITA

CONTRATADA:

LEONARDO MACHADO DE ALMEIDA

ALMEIDA MACHADO SERVICOS EM GESTAO DE NEGOCIOS LTDA

TESTEMUNHAS:

Giselle Gonçalves Molon
CPF: 055.544.437-61

Marcos José Marques da Silva Filho
CPF: 073.813.234-94



**TERMO DE REFERÊNCIA
1274/2024**

1. OBJETO

- 1.1. O objeto do presente Termo de Referência (TR) é o de estabelecer as condições mínimas para a contratação de Pessoa Jurídica especializada em serviços técnicos de desenvolvimento de soluções Web, Mobile e UX Designer, para a prestação desses serviços ao **SEBRAE/SP**, conforme especificado neste Termo de Referência, compreendendo:
 - 1.1.1. Manutenção de Suporte no **Portal Espaço do Fornecedor**.
 - 1.1.2. Manutenção Adaptativa e Evolutiva do **Portal Espaço do Fornecedor** utilizando-se horas/ano, sob demanda, dimensionada em Unidade de Serviço Técnico (UST), sem garantia de consumo mínimo, baseado nas práticas e princípios da Metodologia Ágil Scrum, para uso do **CONTRATANTE**, conforme especificado neste Termo de Referência.
 - 1.1.3. Implantação, sob demanda, do sistema **Portal Espaço do Fornecedor**.
- 1.2. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 60 (sessenta) meses, na forma do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE (RLCSS).

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. Os serviços técnicos, objeto deste TR, visam desenvolver a plataforma **Portal Espaço do Fornecedor** que deve funcionar ininterruptamente, com dados atualizados (manutenção corretiva), modernizados de acordo com a evolução das linguagens de programação e ambientes de tecnologia da informação (manutenção adaptativa) e acompanhando as necessidades dos usuários (manutenção evolutiva);
- 2.2. O sistema **Portal Espaço do Fornecedor** é composto por vários módulos, sendo eles responsáveis por processos complexos e que exigem integração constante com outras aplicações presente no ambiente tecnológico do SEBRAE/SP. A necessidade de gestão desses módulos resulta em acompanhamento constante de desempenho e evolução resultando na não indisponibilidade dos processos por ele gerenciado;
- 2.3. Um dos módulos constantes é chamado de “Espaço do Fornecedor” onde tem a função de disponibilizar ao Fornecedor do SEBRAE/SP, em um único local, e de maneira prática e segura, informações gerais sobre seu relacionamento empresarial com o SEBRAE/SP, através de informações relacionadas com as aquisições e contratações de bens e serviços;
- 2.4. Outro módulo é o “Sistema de Gestão de Contratos e Convênios” (GESCON) que tem a função de gerenciar contratos que são oriundos das licitações de fornecimento de produtos e prestação de serviços, e convênios que são celebrados com instituições parceiras do SEBRAE/SP, conforme definições e especificações técnicas contidas neste Termo de Referência;
- 2.5. O SEBRAE/SP tem agregado esse conceito de Transformação Digital nas discussões estratégicas, estudando e desenvolvendo meios eficazes de evoluir a prestação de serviços que perfazem o seu portfólio de produtos e serviços, para que estes usufruam da tecnologia, conseguindo assim, ampliar e aperfeiçoar os resultados alcançados junto aos clientes e à sociedade;
- 2.6. Nesse sentido, o Sistema SEBRAE se desafia a tornar tangível uma nova forma de abordagem, capaz de dar um novo significado à maneira pela qual demonstra geração de valor para a sociedade;
- 2.7. Pensando em transpor estes desafios, o SEBRAE/SP construiu um planejamento estratégico que contempla, dentre outros aspectos, inserir os pequenos negócios tradicionais no mundo digital, conectando-os com estratégias digitais de negócios, bem como, consolidar o relacionamento com os jovens e futuros empreendedores do estado que, em sua maioria, já



- estão conectados ao digital, mas, não ao SEBRAE;
- 2.8. A despeito das várias entregas realizadas com sucesso pelo modelo de contratação vigente, o SEBRAE/SP verificou que diante das dificuldades vivenciadas no decorrer dos últimos anos, seria fundamental a proposição de uma nova forma de trabalho, considerando principalmente a evolução das técnicas de desenvolvimento e o surgimento de novos cenários de contratação possíveis;
 - 2.9. Nesse contexto, em razão da evolução das rotinas e fluxos de trabalho, a UII – Unidade de Infraestrutura da Informação tem atualmente, sob sua responsabilidade, um grande portfólio de sistemas informatizados a serem sustentados e/ou evoluídos, envolvendo diferentes patamares de tecnologias (linguagens de programação), tamanho, criticidade, complexidade, volume de usuários, dentre outros;
 - 2.10. No contexto atual e de forma geral, há um crescimento intenso de trabalho nas áreas responsáveis pela Tecnologia da Informação das organizações. Esse aumento no conjunto de atividades exercidas pelo setor de TI decorre de diversas razões, dentre as quais se podem destacar:
 - 2.10.1. A relação cada vez mais direta entre os processos de negócio e a TI;
 - 2.10.2. A crescente necessidade de obtenção de informações precisas, confiáveis e em tempo para a tomada de decisão;
 - 2.10.3. A automação contínua dos processos de trabalho objetivando sua celeridade e economicidade;
 - 2.10.4. As seguidas demandas de integração, de migração ou de atualização tecnológica;
 - 2.10.5. A inserção de novos modelos de negócio baseados na tecnologia.
 - 2.11. Resultados pretendidos com a contratação:
 - 2.11.1. Internalização do conhecimento;
 - 2.11.2. Maior transparência no planejamento e no desenvolvimento de tarefas;
 - 2.11.3. Participação dos clientes como Product Owner (PO) na confecção do Product Backlog;
 - 2.11.4. Equipe de desenvolvimento integrada ao grupo de SQUAD do produto;
 - 2.11.5. Padronização tecnológica e metodológica no desenvolvimento de soluções;
 - 2.11.6. Modelo de contratação com favorecimento a utilização de práticas ágeis;
 - 2.11.7. Modelo de entrega de solução de incremento “Pronto” de produto que tenha valor e seja executável.
 - 2.11.8. Facilidade de adaptação às solicitações de mudanças/evoluções.

3. DEFINIÇÕES

3.1. MANUTENÇÃO DE SUPORTE

- 3.1.1. **Entende-se por manutenção de suporte:** qualquer intervenção em razão de parada ou problema de produção, como perda abrupta de funcionalidade, parcial ou total, com necessidade de alterar o código do sistema. São também aqui classificadas as intervenções para alterar dados em banco de dados, quando não existirem funcionalidades programadas para que os próprios usuários efetuem essas alterações.
- 3.1.2. As manutenções de suporte são geralmente urgentes devido à parada de um sistema de software que impede o usuário de continuar trabalhando com esse sistema.
- 3.1.3. A prestação de serviços de SUPORTE deverá ser remunerada em parcelas fixas mensais.
- 3.1.4. Correções identificadas como críticas deverão ser implantadas em produção imediatamente após a correção no código, de acordo com normas internas.
- 3.1.5. Uma manutenção corretiva sendo realizada em um sistema não poderá impactar na disponibilidade do recurso humano para realizar manutenção corretiva no outro sistema.



- 3.1.6. Para manutenções corretivas não urgentes o prazo de retorno inicial máximo para indicativo de início da resolução não poderá ser maior que 24 horas;
- 3.1.7. Para manutenções urgentes o prazo de retorno inicial máximo para indicativo de início da resolução não poderá ser maior que 8 horas;
- 3.1.8. O atendimento para realização das manutenções corretivas ocorrerá preferencialmente de forma remota;
- 3.1.9. Para eventuais necessidades de atendimento presencial, os custos com deslocamento e hospedagem serão de responsabilidade do CONTRATANTE;

3.2. **MANUTENÇÃO ADAPTATIVA E EVOLUTIVA**

- 3.2.1. São as destinadas a:
 - 3.2.1.1. Permitir o funcionamento do sistema em outra versão de softwares de apoio, de outras linguagens de programação ou de banco de dados, motivadas pela obsolescência da base tecnológica anterior, para melhorar a produtividade ou para permitir futura evolução funcional, ou para diminuir custos.
 - 3.2.1.2. Atualizar o sistema devido a alterações das regras de negócio, modificando programas já existentes ou adicionando-as a novos módulos.
 - 3.2.1.3. A prestação de serviço de Manutenção Adaptativa e Evolutiva deverá ser remunerada em parcelas variáveis, contabilizadas através de horas trabalhadas (dimensionada em Unidade de Serviço Técnico - UST), multiplicada pelo valor da hora em reais (R\$).
 - 3.2.1.4. O atendimento para realização das manutenções adaptativas ocorrerão preferencialmente de forma remota;
 - 3.2.1.5. Para eventuais necessidades de atendimento presencial, os custos com deslocamento e hospedagem serão de responsabilidade do CONTRATANTE;

3.3. **IMPLANTAÇÃO**

- 3.3.1. Entende-se por implantação as atividades:
 - 3.3.1.1. Análise da infraestrutura disponibilizada pelo CONTRATANTE;
 - 3.3.1.1.1. Toda a configuração relativa à infraestrutura, banco de dados e servidor de aplicação, docker e docker-compose é de responsabilidade da CONTRATANTE;
 - 3.3.1.1.2. A CONTRATADA terá a responsabilidade de verificar se a infraestrutura disponibilizada atende as necessidades de execução das aplicações;
 - 3.3.1.2. Realização de build das aplicações para criação de imagem para deploy;
 - 3.3.1.2.1. A partir dos códigos fonte das aplicações deverão ser criadas imagens para que as mesmas possam ser executadas nos servidores disponibilizados pela CONTRATANTE;
 - 3.3.1.2.2. Considerando que para cada módulo temos frontend e backend separados, deverão ser criadas quatro imagens, duas para o GESCON (front e backend) e duas para Espaço do Fornecedor (fronte backend);
 - 3.3.1.2.3. Os frontends são aplicações em Vue.js e o backend são aplicações em .NET Core 3.1;
 - 3.3.1.2.4. A indicação do local de armazenamento das imagens para deploy das aplicações será de responsabilidade da CONTRATANTE;
 - 3.3.1.3. Configuração dos parâmetros:
 - 3.3.1.3.1. Os parâmetros utilizados no sistema devem ser ajustados de acordo com as regras da CONTRATANTE.
- 3.3.2. No processo de implantação está sendo considerado apenas o escopo do sistema Portal Espaço do Fornecedor que está implantado no Sebrae/PE.



- 3.3.3. Evoluções para adequação e aderência aos processos deverão ser tratadas como “Manutenção Adaptativa e Evolutiva” posterior a implantação dos sistemas.
- 3.3.4. A prestação de serviço de “Implantação” deverá ser remunerada em valor com parcela única.
- 3.3.5. Os sistemas serão implantados na íntegra, com todas as funcionalidades existentes com adequações necessárias para ajustes aos processos e integrações do Sebrae/SP.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS/EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. REQUISITOS FUNCIONAIS NO DESENVOLVIMENTO

- 4.1.1. Requisitos funcionais do módulo Espaço do Fornecedor:
 - 4.1.1.1. De forma geral, o Espaço do Fornecedor deverá abranger um Módulo de Acesso do Fornecedor e um Módulo de Gestão. O Módulo de Acesso do Fornecedor deverá identificar se o Fornecedor possui Contratos/Convênios (GESCON/RM), Contratações (SGF).
 - 4.1.1.2. Módulo do Fornecedor. Através desse módulo o fornecedor poderá:
 - 4.1.1.2.1. Consultar e imprimir os informes de rendimentos anuais e retenções tributárias federais, relativos aos anos que prestou serviços ao SEBRAE/SP.
 - 4.1.1.2.2. Consultar e exportar consultas de pagamentos e suas retenções tributárias realizadas pelo Contratante ao fornecedor em período selecionado.
 - 4.1.1.2.3. Consultar e alterar dados cadastrais não críticos, permitindo a manutenção das informações.
 - 4.1.1.2.4. Consultar mensagens não lidas através de ícone com indicativo da quantidade de mensagens pendentes.
 - 4.1.1.2.5. Consultar pagamentos programados através de ícone com indicativo da quantidade de pagamentos programados.
 - 4.1.1.2.6. Ter o indicando do último acesso ao sistema.
 - 4.1.1.2.7. Trocar mensagens diretamente com a equipe do Contratante.
 - 4.1.1.2.8. Solicitar atualização de senha (“Esqueci a senha”).
 - 4.1.1.2.9. Consultar dados de certidões CND e FGTS.
 - 4.1.1.2.10. Submódulo do GESCON. Através desse módulo o fornecedor poderá:
 - 4.1.1.2.10.1. Consultar contratos e seus detalhamentos.
 - 4.1.1.2.10.2. Consultar serviços e enviá-los para aprovação.
 - 4.1.1.2.10.3. Criar, consultar, e enviar para aprovação registros de pagamentos.
 - 4.1.1.2.10.4. Solicitar envio para aprovação de registros de pagamentos fora do prazo.
 - 4.1.1.2.10.5. Consultar convênios e seus detalhamentos
 - 4.1.1.2.10.6. Cadastrar prestações de contas mensais.
 - 4.1.1.2.10.7. Cadastrar lançamentos das prestações de contas mensais.
 - 4.1.1.2.10.8. Anexar documentos aos lançamentos das prestações de contas.
 - 4.1.1.2.10.9. Enviar prestações de contas para aprovação.
 - 4.1.1.2.10.10. Emitir e anexar relatórios das prestações de contas.
 - 4.1.1.2.11. Submódulo do SGF. Através desse módulo o fornecedor poderá:
 - 4.1.1.2.11.1. Consultar as contratações do SGF e seus detalhamentos
 - 4.1.1.2.11.2. Consultar entregas e enviá-las para aprovação.
 - 4.1.1.2.11.3. Criar, consultar, e enviar para aprovação registros de pagamentos.



- 4.1.1.2.12.2. Consultar etapas e enviá-las para aprovação.
- 4.1.1.2.12.3. Criar, consultar, e enviar para aprovação registros depagamentos.
- 4.1.1.2.13.2. Enviar consultorias para aprovação.
- 4.1.1.2.13.3. Criar, consultar, e enviar para aprovação registros de pagamentos.
- 4.1.1.3. Módulo de Gestão: é o ambiente onde o Contratante gerencia as informações do sistema. Dentre outras funcionalidades o módulo deverá permitir:
 - 4.1.1.3.1. Consultar mensagens não lidas através de ícone com indicativo da quantidade de mensagens pendentes.
 - 4.1.1.3.2. Consultar fornecedores cadastrados no Espaço do Fornecedor, seus respectivos pagamentos programados através de ícone com indicativo da quantidade de pagamentos programados, indicativo do último acesso ao sistema em dias, certidões CND e FGTS e realizar gestão dos usuários do fornecedor.
 - 4.1.1.3.3. Trocar mensagens diretamente com o Fornecedor.
 - 4.1.1.3.4. Importar arquivo no formato .DEC da DIRF declarada à RFB e disponibilizar os dados no ambiente para consulta dos fornecedores.
 - 4.1.1.3.5. Disponibilizar informações de pagamentos e suas retenções tributárias realizadas pelo Contratante em período definido.
 - 4.1.1.3.6. Validar alterações cadastrais solicitadas pelos fornecedores.
 - 4.1.1.3.7. Apresentar estatísticas de acesso dos fornecedores por período selecionado, acumulado ano e geral.
 - 4.1.1.3.8. Apresentar estatísticas de novos fornecedores no (período) mês e no ano.
 - 4.1.1.3.9. Apresentar estatísticas de solicitações de alterações cadastrais no mês e no ano, segregando as validadas, as rejeitadas e o total.
 - 4.1.1.3.10. Gerir solicitações de alteração cadastral pendentes de análise.
 - 4.1.1.3.11. Consultar dados gerais do fornecedor.
 - 4.1.1.3.12. Consultar o status do processo de pagamento das NFs.
 - 4.1.1.3.13. Consultar detalhamento dos pagamentos realizados.
 - 4.1.1.3.14. Gerir grupos de perfis de usuários.
 - 4.1.1.3.15. Submódulo do GESCON. Através desse módulo o Contratante poderá:
 - 4.1.1.3.15.1. Consultar contratos e seus detalhamentos.
 - 4.1.1.3.15.2. Aprovar ou reprovar serviços.
 - 4.1.1.3.15.3. Consultar, aprovar e reprovar registros de pagamentos.
 - 4.1.1.3.16. Submódulo do SGF. Através desse módulo o Contratante poderá:
 - 4.1.1.3.16.1. Consultar as contratações do SGF e seus detalhamentos.
 - 4.1.1.3.16.2. Consultar entregas.
 - 4.1.1.3.16.3. Aprovar ou reprovar entregas.
 - 4.1.1.3.16.4. Excluir comprometerimentos e alterar rateios.
 - 4.1.1.3.16.5. Consultar, aprovar ou reprovar registros de pagamentos.
 - 4.1.1.3.16.6. Emitir relatórios.
 - 4.1.1.3.17. Submódulo do SGTEC. Através desse módulo o Contratante poderá:
 - 4.1.1.3.17.1. Consultar os projetos do SGTEC e seus detalhamentos
 - 4.1.1.3.17.2. Consultar etapas.
 - 4.1.1.3.17.3. Excluir comprometerimentos e alterar rateios.
 - 4.1.1.3.17.4. Criar, consultar, e enviar para aprovação registros depagamentos.
 - 4.1.1.3.17.5. Emitir relatórios.



4.1.2. Requisitos funcionais do GESCON

4.1.2.1. Contratos

4.1.2.1.1. O módulo de contratos possibilita:

- 4.1.2.1.1.1. A organização, automatização e gerenciamento das tarefas dos usuários envolvidos em processos que necessitem a tomada de decisões individuais ou aprovação por alçada. Disponibiliza APIs (Application Programming Interfaces) que possibilitam a integração com engines de workflow.
- 4.1.2.1.1.2. Adequação dos processos existentes no Contratante, possibilitando a sua implantação conforme competências e responsabilidades específicas de cada Unidade.
- 4.1.2.1.1.3. Além dos novos contratos, a disponibilização de contratos já criados e numerados pelo setor jurídico e complementados com informações mais detalhadas pelos gestores do contrato;
- 4.1.2.1.1.4. Realizar solicitação de utilização do contrato;
- 4.1.2.1.1.5. Alertar ao gestor e administrador sobre parcelas em aberto para os contratos de parcelas fixas e de medição;
- 4.1.2.1.1.6. Enviar e-mail automaticamente para o gestor de cada contrato que esteja prestes a vencer nos próximos dias (considera no mínimo 04 períodos de alerta parametrizável pelo administrador do sistema);
- 4.1.2.1.1.7. A visualização de todos os contratos que estão próximos a serem renovados;
- 4.1.2.1.1.8. A autorização de pagamento aos fornecedores referente a utilização do contrato;
- 4.1.2.1.1.9. A integração com o sistema CorporeRM;
- 4.1.2.1.1.10. Que seja gerada automaticamente uma previsão de pagamento no sistema RM ou permitir fazer o relacionamento manual entre a solicitação e a previsão de pagamento no RM;
- 4.1.2.1.1.11. A verificação no sistema RM se no momento da solicitação de pagamento, existe saldo no Projeto/Ação;
- 4.1.2.1.1.12. A recuperação dos dados dos fornecedores cadastrados no sistema RM;
- 4.1.2.1.1.13. Que após a autorização da utilização do contrato, o sistema envie um e-mail para o gestor do contrato informando o quanto foi utilizado e seu respectivo saldo;
- 4.1.2.1.1.14. A realização do pagamento dos Contratos conforme autorizado pelo setor de Gestão de Contratos;
- 4.1.2.1.1.15. Possibilitar o gerenciamento de todos os documentos anexos dos contratos;
- 4.1.2.1.1.16. A obtenção dos dados do fornecedor do sistema CorporeRM;
- 4.1.2.1.1.17. O cadastro de contratos por medição;
- 4.1.2.1.1.18. O cadastro de contratos de parcela fixa;
- 4.1.2.1.1.19. O cadastro de contrato por entrega;
- 4.1.2.1.1.20. O cadastro de contrato misto;
- 4.1.2.1.1.21. A realização de Aditivos dos Contratos considerando as respectivas particularidades dos tipos dos contratos;
- 4.1.2.1.1.22. O sistema deve suportar os tipos de aditivos a seguir:



- 4.1.2.1.1.22.1. **Por Valor:** Este tipo de aditivo atualiza o valor global do contrato e acumula os valores reajustados para não permitir que ultrapasse os 25% previstos em lei.
- 4.1.2.1.1.22.2. **Prazo:** Este tipo de aditivo atualiza a vigência do contrato, limitado a 60 meses. Existem algumas exceções de contratos que podem ultrapassar esta quantidade de meses. Ex.: Aluguel.
- 4.1.2.1.1.22.3. **Reajuste Financeiro:** Indica o reajuste apenas dos valores acordados. Este tipo de aditivo não deve contar como histórico na crítica dos 25%.
- 4.1.2.1.1.22.4. **Repactuação:** Indica a repactuação dos valores financeiros (ex.: reajuste por conta do aumento do salário mínimo). Este tipo de aditivo não deve contar como histórico na crítica dos 25%;
- 4.1.2.1.1.22.5. **Misto:** Este tipo de aditivo pode ser uma combinação de outros aditivos.

4.1.2.2. Convênios

4.1.2.2.1. O módulo de convênios possibilita:

- 4.1.2.2.1.1. O registro, manutenção e gestão do cadastro dos Convênios existentes no Contratante.
- 4.1.2.2.1.2. O registro de convênios iniciados em anos anteriores, inclusive com registro dos seus históricos.
- 4.1.2.2.1.3. A recuperação dos dados dos parceiros dos convênios;
- 4.1.2.2.1.4. O cadastro das Empresas Parceiras de Convênio;
- 4.1.2.2.1.5. A Prestação de Contas dos Convênios;
- 4.1.2.2.1.6. A distribuição Eletrônica dos Convênios;
- 4.1.2.2.1.7. O gerenciamento de todos os documentos anexos dos convênios;
- 4.1.2.2.1.8. A emissão de relatórios que auxiliem a análise das auditorias realizadas no Contratante.
- 4.1.2.2.1.9. A manutenção no cadastro dos convenientes;
- 4.1.2.2.1.10. O agrupamento de setores.
- 4.1.2.2.1.11. A manutenção no cadastro dos setores.
- 4.1.2.2.1.12. O acompanhamento e gestão das contrapartidas;
- 4.1.2.2.1.13. Sejam anexados os relatórios de execução físico-financeira e prestação de contas dos recursos recebidos, na forma prevista;
- 4.1.2.2.1.14. Que o sistema possa associar e controlar a transferência de recursos financeiros destinados ao cumprimento do objeto do convênio ao Plano de Trabalho previamente aprovado, tendo por base o cronograma de desembolso;
- 4.1.2.2.1.15. Que a liberação dos recursos que ocorrem em várias parcelas, que a última fique condicionada à aprovação da prestação de contas parcial referente às parcelas liberadas. Após a aplicação da última parcela, será apresentada a prestação de contas final dos recursos recebidos.
- 4.1.2.2.1.16. Caso a liberação dos recursos seja efetuada em até duas parcelas, a apresentação da Prestação de Contas se fará no final da vigência do instrumento, globalizando as parcelas liberadas.
- 4.1.2.2.1.17. Algumas condições para registro do convênio:
- 4.1.2.2.1.18.

- Um convênio deve possuir um valor;
- Um convênio deve ser atribuído a um Conveniente;
- Um convênio pode possuir um ou vários projetos, cada projeto deve ter um valor, que somando os valores de todos os projetos não deve ultrapassar o valor total do convênio;

4.1.2.2.1.17.4. Ao relacionar um projeto a um convênio, deve ser atribuído a um setor que não necessariamente seria um setor que o parceiro atua;

- 4.1.2.2.1.19. Convênio pode ser aditado por valor ou data de vencimento;
- 4.1.2.2.1.20. É necessário guardar o histórico de todos os aditamentos do convênio;
- 4.1.2.2.1.20. Deve possibilitar cancelar um convênio;



- 4.1.2.2.1.21. No cadastro do convênio informar se deve existir meta física, ou seja, que instrumentos de atendimentos serão realizados;
- 4.1.2.3. O sistema contém a rotina de atualização do cadastro de fornecedores do RM com as certidões CND e FGTS obtidas de integração terceirizada.

4.2. INTEGRAÇÃO COM O AMBIENTE TECNOLÓGICO DO CONTRANTE

4.2.1. O desenvolvimento das soluções deverá ser possível integrar com os sistemas componentes da plataforma tecnológica do CONTRANTE, objetivando:

- 4.2.1.1. Garantir o completo sigilo (confidencialidade) sobre as informações acessadas a partir de reuniões de trabalho, documentos (analógicos e digitais), aplicações de TI e bases de dados do CONTRANTE;
- 4.2.1.2. Ser concebido e mantido completamente integrado ao ambiente tecnológico do CONTRANTE para o seu pleno funcionamento;
- 4.2.1.3. Garantir que todo desenvolvimento mantenha a integridade e funcionamento das demais aplicações que serão integradas;
- 4.2.1.4. Desenvolver os serviços (submissão, retorno de transação e tratamento do retorno) integrado com os sistemas aplicativos e bases de dados do CONTRANTE, tais como:
 - 4.2.1.4.1. SAS – Sistema de Atendimento SEBRAE, via API/Web Service para consulta de eventos;
 - 4.2.1.4.2. SGF – Sistema de Gestão de Fornecedores para consulta de informações referentes a contratações;
 - 4.2.1.4.3. ERP CorporeRM da TOTVS para recuperar dados dos fornecedores, pagamentos efetuados e retenções tributárias pertinentes. O software de Gestão Empresarial, CorporeRM da TOTVS, utilizado no CONTRANTE, versão customizada ERP 12.1.24 ou superior e Base de Dados armazenada em Microsoft SQL Server 2012 ou superior;
 - 4.2.1.4.4. Integração com Microsoft Exchange para envio de e mails;
 - 4.2.1.4.5. Integração via webservice com a InfoSimples para consulta de certidões;
 - 4.2.1.4.6. AMEI – KeyCloak, Java para realizar a autenticação de usuário.
 - 4.2.1.4.7. Sistema de Atendimento, via API/Web Service para consulta de eventos.

4.3. REQUISITOS DE SEGURANÇA

4.3.1. O desenvolvimento das soluções deverá garantir os requisitos abaixo:

- 4.3.1.1. Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pelo CONTRATANTE;
- 4.3.1.2. Garantir absoluto sigilo sobre todos os processos, informações e quaisquer outros dados disponibilizados pelo CONTRATANTE, em função das peculiaridades dos serviços a serem prestados, salvo em caso de quebra de sigilo de telecomunicações determinada por autoridade judiciária e, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, sancionada em agosto de 2018.
- 4.3.1.3. Deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob custódia e gerenciamento do prestador de serviços;
- 4.3.1.4. Deverão ser disponibilizados mecanismos para auditoria, como logunificado de atividades dos usuários;
- 4.3.1.5. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação do Contratante;
- 4.3.1.6. Executar os serviços em conformidade com a legislação aplicável objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação;

4.4. REQUISITOS DE AUTENTICAÇÃO/AUTORIZAÇÃO

4.4.1. O desenvolvimento das soluções deverá garantir os requisitos abaixo:

- 4.4.1.1. Deverá possibilitar o acesso seguro através de logins na plataforma tecnológica do CONTRATANTE;



- 4.4.1.2. Deverá fornecer gerenciamento de direitos e permissões para administração, pelos técnicos do CONTRATANTE e usuários, incluindo, senecessário para tanto, gerenciamento de usuários, grupos de usuários eperfis de usuários e associação entre esses;
- 4.4.1.3. Deverá observar se os técnicos da CONTRATANTE, através da integração com o TOTVS CorporeRM, não estão desligados, afastados ou no período de gozo de férias;
- 4.4.1.4. As soluções deverão possuir acesso com usuário e senha de complexidade e criptografia que garantam segurança e integridade dos dados;
- 4.4.1.5. Deverá permitir multiusuários;
- 4.4.1.6. Deverá possuir perfil de acesso para controle das permissões para ações nas soluções;
- 4.4.1.7. Ter recurso de recuperação de senha por e-mail quando pertinente;
- 4.4.1.8. Registro do último usuário que alterou o registro, com data e hora;
- 4.4.1.9. Para os usuários internos (colaboradores do CONTRANTE) os logins de acesso serão os mesmos utilizados no AD (Active Directory);
- 4.4.1.10. Armazenar histórico de atualização dos registros. Em cada modificação de registro serão atualizados o identificador do usuário e data/hora da modificação;

4.5. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS e CULTURAIS

- 4.5.1.0 desenvolvimento das soluções deverá garantir os requisitos abaixo:
 - 4.5.1.1. Atender aos requisitos e recomendações de padronização descritas em Boas Práticas para Acessibilidade Digital;
 - 4.5.1.2. Integração com sistemas e interoperação entre sistemas da plataforma do CONTRATANTE, realizada, sempre que tecnicamente viável, por intermédio de Web Service, seguindo os padrões estabelecidos;
 - 4.5.1.3. Observar as disposições da Lei 12.065 de 23/04/2014 – Marco Civil da Internet;

4.6. REQUISITOS DE USABILIDADE/DESIGN

- 4.6.1.0 desenvolvimento das soluções deverá garantir os requisitos abaixo:
 - 4.6.1.1. A entrega deve ser realizada em HTML, CSS e utilizando-se dos templates do CoreUI ou PrimeVue; Levantamento com os usuários chave (quem realmente usará o produto) será realizado para extrair insights relevantes para então começar a etapa de Design, através de Metodologia de aplicação de pesquisa;
 - 4.6.1.2. Criação de Personas: Traduzir o conteúdo retirado das entrevistas com as “personas” baseadas em fatores psicológicos, durante a interação com a ferramenta;
 - 4.6.1.3. Construção de cenários: É a etapa de desenhar Consumer Journeys e simular as tarefas mais comuns que aquelas personas querem/precisam realizar ao interagir com o produto que está sendo criado. É isso que vai ajudar a decidir quais telas serão mais importantes para o projeto;
 - 4.6.1.4. Definição de requisitos: Definir o que é preciso existir para que os usuários realizem aquelas tarefas, de forma mais detalhada e já pensando nas interações necessárias para o produto. Apresentar uma tabela detalhada de mapeamento das funcionalidades e priorizá-las;
 - 4.6.1.5. Desenho de wireframes: Com as funcionalidades definidas, deve ser apresentada uma visão mais completa das soluções de como elas devem funcionar. Traduzir o mapeamento em interface;
 - 4.6.1.6. Leitura: Trabalhar lado a lado com o Visual Designer para transformar os wireframes em layouts, garantindo que as necessidades do SEBRAE/SP serão atendidas também nessa etapa;
 - 4.6.1.7. Desenvolvimento: O UX Designer deve acompanhar o trabalho do desenvolvedor para construir o front do projeto;
 - 4.6.1.8. Possuir interface visual simples, intuitiva, WEB e responsiva;
 - 4.6.1.9. As soluções deverão ser totalmente intuitivas e de fácil navegabilidade.

4.7. REQUISITOS CLOUD NATIVE

- 4.7.1.0 desenvolvimento das soluções deverá garantir os requisitos abaixo:
 - 4.7.1.1. CONTAINERIZATION
 - 4.7.1.2. Serviço e ambiente entregues de forma isolada e otimizada em Docker;



- 4.7.1.2.1. Java Spring Boot, ReactJS, Vue, Angular, Python, Nodejs, PHP, Postgres, Redis, RabbitMQ, Minio, Mongo, .NET Core.
- 4.7.1.3. CI/CD
 - 4.7.1.3.1. Do planejamento até produção de forma automatizada com Gitlab-CI;
- 4.7.1.4. ORCHESTRATION & APPLICATION DEFINITION
 - 4.7.1.4.1. Gestão escalável via Kubernetes;
- 4.7.1.5. OBSERVABILITY & ANALYSIS
 - 4.7.1.5.1. Trilhas de auditoria completa com algoritmos de monitoramentos;
- 4.7.1.6. SERVICE PROXY, DISCOVERY & MESH
 - 4.7.1.6.1. Balanceamento de carga, Health check e descoberta de serviço;
- 4.7.1.7. NETWORKING, POLICY & SECURITY
 - 4.7.1.7.1. Configuração de conectividade flexível e segura;
- 4.7.1.8. DISTRIBUTED DATABASE & STORAGE
 - 4.7.1.8.1. Persistência poliglota Open-Source. Exemplo: Postgres, MariaDB, Redis, Minio e Mongo;
- 4.7.1.9. STREAMING & MESSAGING
 - 4.7.1.9.1. Desacoplamento de aplicações para trabalhar de forma assíncrona com Kafka e RabbitMQ;
- 4.7.1.10. CONTAINER REGISTRY & RUNTIME
 - 4.7.1.10.1. Registry para armazenar imagens das aplicações com GITLAB Registry.
- 4.7.1.11. SOFTWARE DISTRIBUTION
 - 4.7.1.11.1. Distribuição e atualização segura de software;

4.8. REQUISITOS DE AUDITORIA

4.8.1. O desenvolvimento de todas as soluções deverá garantir os requisitos abaixo:

- 4.8.1.1. Deverá possuir mecanismos de auditoria com a existência de registros das transações críticas, alterações, inclusões, exclusões e consultas, informando quem fez (identificação do operador), quando fez (horário e data) e o que fez (função executada).

4.9. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

4.9.1. Arquitetura das Soluções/Requisitos Tecnológicos

- 4.9.1.1. As soluções deverão ser totalmente WEB com compatibilidade mínima para os navegadores:
 - 4.9.1.1.1. Microsoft Edge;
 - 4.9.1.1.2. Mozilla Firefox 10.0 e superiores;
 - 4.9.1.1.3. Google Chrome Versão 63.x e superiores.
- 4.9.1.2. As soluções deverão ser totalmente responsivas, fazendo com que o site se adapte a diferentes formatos de tela, como smartphones e tablets, reorganizando todo o conteúdo para que ele “encaixe” perfeitamente no formato de tela;
- 4.9.1.3. As soluções deverão ser desenvolvidas em .NET CORE 3.1 ou superior como backend e JavaScript utilizando o framework Vue.js 2.6 ou superior para frontend;
- 4.9.1.4. As soluções deverão ser compatíveis com o ambiente Docker hospedado numa infraestrutura host Linux Debian 12 LTS e/ou superior;
- 4.9.1.5. As soluções no que tange a atualização da aplicação dos sistemas no browser não deve impactar o usuário quanto a cache.
- 4.9.1.6. Geração de relatórios utilizando a plataforma JS Report;
- 4.9.1.7. Interface Web sem utilização de objetos embutidos, como activeX, applets e flash;
- 4.9.2. Ambiente de Homologação/Produção
 - 4.9.2.1. Antes de entrar em produção, as soluções deverão ser disponibilizadas em ambiente de homologação para testes e validações pela Unidade de Negócios. Só após sua aprovação, as soluções serão publicadas no ambiente de produção.
 - 4.9.2.2. Ambos ambientes de homologação e produção devem ser idênticos.
 - 4.9.2.3. Aplicação compatível com o ambiente de virtualização;
 - 4.9.2.4. Aplicação compatível com servidores 64 bits;



- 4.9.2.5. Plataforma .NET CORE 3.1 ou superior;
- 4.9.2.6. Docker;
- 4.9.2.7. Sistema operacional Linux Debian 12 LTS ou superior; 4.9.3. Banco de Dados
- 4.9.3.1. Banco de dados MS SQL Server 2016, ou superior.

4.10. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

- 4.10.1. Usabilidade:
 - 4.10.1.1. A operação: As soluções deverão ser simples e amigáveis ao usuário, permitindo que usuários com nível de conhecimento intermediário não tenham dificuldade na operação.
- 4.10.2. Confiabilidade:
 - 4.10.2.1. Integridade dos dados: Garantir que as soluções possuam mecanismos de garantia da integridade dos dados, através de modelos normalizados e estruturas de persistência de dados consistentes.
- 4.10.3. Disponibilidade:
 - 4.10.3.1. As soluções deverão estar disponíveis 24 horas por dia 7 sete dias por semana;
 - 4.10.3.2. Medidas de Tempo entre Falhas: o tempo aceitável, entre uma falha e outra, será de um mês;
 - 4.10.3.3. Máximo de Defeitos ou Taxa de Defeitos: após a implantação, a taxa de erro das soluções deve ser 0 (zero);
 - 4.10.3.4. Rotinas Operacionais: as rotinas de backup, janela de tempo e carga, estarão sob a responsabilidade do SEBRAE/SP.
- 4.10.4. Performance:
 - 4.10.4.1. O tempo de resposta de cada transação não poderá exceder a 05 (cinco) segundos.
- 4.10.5. Área de Armazenamento:
 - 4.10.5.1. A quantidade de área de armazenamento estará sob responsabilidade do CONTRATANTE.
- 4.10.6. Suportabilidade:
 - 4.10.6.1. Padrões de Programação: manter o padrão de codificação dos programas fonte em todas as soluções, de forma a facilitar manutenções futuras;
 - 4.10.6.2. Mídia de Armazenamento: A responsabilidade pelo armazenamento das informações é de responsabilidade do CONTRATANTE.
- 4.10.7. Segurança:
 - 4.10.7.1. As soluções realizarão a validação e o controle de acesso, autenticação e montagem do perfil do usuário;
 - 4.10.7.2. Não há restrição para o número de usuários na solução desenvolvida, limitando-se apenas aos cadastrados no AD (Active Directory) do domínio da rede do CONTRATANTE, quando usuários da empresa.
 - 4.10.7.3. Da mesma forma, não há restrição para o número de usuários fornecedores, limitando-se aos requisitos de consistência com a base de dados e sua correspondência;
 - 4.10.7.4. As funcionalidades estão disponíveis conforme o perfil do usuário;
 - 4.10.7.5. As soluções deverão ser acessíveis em ambiente internet, devendo o desenvolvedor prever em sua arquitetura todos os requisitos para os protocolos de acesso àquele ambiente, e de segurança compatíveis com a infraestrutura tecnológica do CONTRATANTE.
- 4.10.8. Uso em Smartphone e Tablet:
 - 4.10.8.1. As soluções deverão adaptar-se ao formato de diversos dispositivos e tamanhos de tela (resolução) sem distorções ou perdas de informação, seja ele um smartphone, tablet, notebook, telas 4k ou monitores de todos os tamanhos;
 - 4.10.8.2. Deverá proporcionar ao usuário a melhor experiência de uso, independentemente da forma (dispositivo) em que acessa o site.

4.11. REQUISITOS PARA GERENCIAMENTO DE PROJETO VIA WORKOS

- 4.11.1. A gestão do projeto precisa estar totalmente estruturada em sistema de Gestão de Trabalho (Work e OS) para interação em tempo real com as fases de planejamento de backlog, levantamento



- de requisitos, desenvolvimento, implantação e sustentação.
- 4.11.2. A Licitante deverá prover Plataforma 100% Web compatível com todos os navegadores, e versões mobile para Android e IOS e versão dedicada do aplicativo Desktop para Windows e MAC, que possibilita a gestão à vista de todas as fases do projeto.
- 4.11.3. A Licitante deverá ainda prover o acesso à Plataforma de forma individual, segura e ilimitada para todas os usuários do CONTRATANTE com visões, controle e interações e notificações automatizadas e personalizadas para os usuários respectivas áreas, ressalta-se aqui a importância condicional da que toda a visão de demandas de backlog ou sustentação, sejam personalizadas de acordo com o interesse do usuário final.
- 4.11.4. Todos os custos relacionados ao fornecimento da plataforma Workos será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.11.5. Definição de Work OS:
- 4.11.5.1. Sistema operacional de trabalho (em inglês: Work Operating System) que permite que as organizações criem aplicativos personalizados de fluxo de trabalho em um ambiente sem código — para executar projetos, processos e trabalho diário, o sistema digital de gestão de trabalho deverá suportar os seguintes aspectos:
- 4.11.5.2. Ambiente Digital - Sistema de Roadmap - Suportar toda a estrutura de fases do projeto.
- 4.11.5.3. Ambiente Digital - Sistema de Trabalho
- 4.11.5.4. Sustentar interações diárias entre o time de desenvolvimento, gestores e usuários.
- 4.11.5.5. Ambiente Digital – Sistema de Sustentação - Sustentar toda a comunicação referente a gestão de problemas, incrementos, evoluções, dúvidas e sugestões.
- 4.11.5.6. Ambiente Digital - Sistema de Gestão de Roadmap
- 4.11.5.7. Backlog – Estrutura contendo informações básicas das atividades a serem realizadas.
- 4.11.5.8. Levantamento – Estrutura contendo informações básicas da fase anterior, enriquecida com orçamentos e detalhes estruturais de desenvolvimento, bem como toda a documentação necessária para o entendimento do time de desenvolvimento.
- 4.11.5.9. Desenvolvimento – Estrutura contendo somente as atividades em desenvolvimento, bem como, a condição para comunicação interna diretamente com os interessados, colunas de Status e datas de entrega em nível analítico e sintético, registros de todos os eventos de reuniões, modificações do escopo, além de contemplar as datas de entrega de todas as sprints (bloco de tempo) previstas no SCRUM, contidas em um quadro independente.
- 4.11.5.10. Implementação – Estrutura que comporte todas as informações oriundas das fases anteriores, com indicador de data prevista para entrada em produção e informação de ambiente Produção ou homologação.
- 4.11.5.11. Conclusão - Estrutura que comporte todo o histórico de entrega com todas as informações das fases anteriores, completamente consultáveis.
- 4.11.5.12. Ambiente Digital - Sistema de Trabalho
- 4.11.5.13. A estrutura de ambiente de trabalho deve suportar as programações de Sprint de cada projeto, sendo um ambiente para cada projeto, contendo os grupos.
- 4.11.6. Backlog do Produto - Alocação de todas as Funcionalidades a serem distribuídas nas Sprints.
- 4.11.7. Controle de Sprints (n) - Time Box (bloco de tempo para desenvolvimento das atividades, cada Sprint deve entregar uma versão funcional do produto.
- 4.11.8. Ambiente Digital - Sistema de Sustentação | Suporte
- 4.11.8.1. A sustentação/suporte deve garantir a estabilidade e disponibilidade contínua dos sistemas ao longo do tempo.
- 4.11.8.2. As entradas do ticket devem ser realizadas através de um formulário WebOnline, enviado pela "CONTRATADA".
- 4.11.8.3. O sistema deverá promover a automação da triagem para classificação da demanda com interação direta aos quadros adequados, sendo as demandas de evoluções incrementais enviadas automaticamente para o quadro de controle de Backlog do projeto "de responsabilidade do time de desenvolvimento" e as demandas classificadas como ajustes e manutenções, para o quadro de sustentação e suporte "de responsabilidade do time de sustentação".
- 4.11.8.4. A contratante deve ter acesso ao quadro de sustentação e suporte para acompanhamento



dos tickets.

5. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

5.1. FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

5.1.1.O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

5.2. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO/CAPACIDADE TÉCNICA

5.2.1.A empresa interessada em participar do processo de contratação deverá apresentar **Atestados de Aptidão Técnica**, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado (clientes) que comprovem aptidão técnica da Empresa através da prestação satisfatória de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta contratação explicitando que a empresa realizou, com bom desempenho, serviços semelhantes ao objeto apresentado neste termo:

5.2.1.1. Para fins de comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão comprovar experiência mínima de 2.500 (duas mil e quinhentas) horas e dizer respeito a contratos executados com as seguintes características:

5.2.1.1.1. Utilização de metodologia de desenvolvimento ÁGIL SCRUM na execução de projetos;

5.2.1.1.2. No desenvolvimento de soluções web que se integrem as plataformas via webservice com REST e SOAP.

5.2.1.1.3. Na gestão de projetos com as características contidas no Subitem 4.11 - REQUISITOS PARA GERENCIAMENTO DE PROJETO VIA WORKOS e seus subitens contidos neste TR;

5.2.1.1.4. Na gestão de projetos com as características contidas no Subitem 4.7 - REQUISITOS CLOUD NATIVE e seus subitens contidos neste TR.

5.2.1.1.5. No desenvolvimento com linguagens de programação descritas abaixo;

5.2.1.1.5.1. .NET Core 3.1 (Web Api);

5.2.1.1.5.2. .NET Framework 4.6;

5.2.1.1.5.3. .NET WebForms;

5.2.1.1.5.4. Entity Framework Core;

5.2.1.1.5.5. HTML;

5.2.1.1.5.6. CSS;

5.2.1.1.5.7. Bootstrap Framework;

5.2.1.1.5.8. JavaScript;

5.2.1.1.5.9. Vue.js;

5.2.1.1.6. Deverá ser comprovada a experiência com as tecnologias abaixo:

5.2.1.1.6.1. Js Report;

5.2.1.1.6.2. Docker;

5.2.1.1.6.3. GIT;

5.2.1.1.6.4. WebAPI;

5.2.1.1.7. Deverá ser comprovada a experiência com o trabalho de UX Designer com base nas especificações dos descritivos contidos nos requisitos de usabilidade/design;

5.2.1.1.8. Deverá ser comprovada a experiência no desenvolvimento de soluções web integradas a plataformas, fazendo uso das tecnologias C#, .NET WebAPI, Entity Framework, SQL Server e JSON Web Token.

5.2.2. Os atestados de Capacidade Técnica deverão comprovar, no mínimo, um ano de execução dos serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta contratação;

5.2.3. Os atestados, em papel timbrado e assinados pelo emitente, deverão apresentar, entre outras informações, a empresa para a qual foram desenvolvidos os trabalhos (emitente), o responsável pelos trabalhos na referida empresa (emissor do atestado), o período de desenvolvimento, quantitativo de horas trabalhadas, o número do referido contrato e principais atividades desenvolvidas com a respectiva avaliação da qualidade. A falta de alguma dessas informações poderá acarretar a desconsideração por insuficiência de dados;

5.2.4. Os atestados apresentados deverão possuir informações suficientes para qualificar e quantificar os fornecimentos executados, bem como possibilitar a aferição de sua veracidade junto aos emitentes dos documentos;

5.2.4.1. Os atestados apresentados poderão ser objeto de diligência para verificação de autenticidade de seu conteúdo e complementação das informações necessárias à aferição



da capacidade técnica exigida;

- 5.2.5. Tendo em vista a especificidade da métrica definida neste processo (TR), fica estabelecida a equivalência entre “01 (uma) UST” e “01 (uma) hora de serviço” para os serviços desenvolvidos em outras empresas;

5.3. **EXCLUSIVAMENTE PARA A EMPRESA VENCEDORA DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO**

5.3.1.A EMPRESA terá 05 (cinco) dias úteis, após ser declarada vencedora do certame licitatório, para apresentar a documentação dos profissionais que efetivamente prestarão o serviço, assim também as qualificações exigidas abaixo:

5.3.1.1. A exigência da certificação Professional Scrum Master de pelo menos 1 membro da equipe;

5.3.1.2. Deverá ser comprovada a experiência com as tecnologias abaixo, apresentando atestados de capacidade técnica ou certificações:

5.3.1.2.1. Js Report;

5.3.1.2.2. Docker;

5.3.1.2.3. GIT;

5.3.1.2.4. WebAPI;

5.3.1.3. Deverá apresentar, pelo menos 1 membro de equipe, com comprovação de certificação CMMi-DEV V2.0, nível 3 ou superior ou MPSBR "C", para os serviços que serão executados nas atividades de Evolução e Projeto de Sistemas (Fábrica de Software);

5.3.1.4. Deverá comprovar também que possui em seu quadro atual ao menos 1 profissional Certified CMMI Associate vigente. O atestado será para os mesmos níveis exigidos no item anterior.

5.3.1.5. A exigência da certificação CTFL - Certified Tester Foundation Level da ISTQB de pelo menos 1 membro da equipe;

5.3.1.6. No desenvolvimento com linguagens de programação descritas abaixo, comprovando as certificações;

5.3.1.6.1.1. .NET Core 3.1 (Web Api);

5.3.1.6.1.2. .NET Framework 4.6;

5.3.1.6.1.3. .NET WebForms;

5.3.1.6.1.4. Entity Framework Core;

5.3.1.6.1.5. HTML;

5.3.1.6.1.6. CSS;

5.3.1.6.1.7. Bootstrap Framework;

5.3.1.6.1.8. JavaScript;

5.3.1.6.1.9. Vue.js;

5.3.2. Os responsáveis técnicos e/ou membros da equipe técnica acima elencados deverão possuir vínculo com a empresa licitante, entendendo-se como tal:

5.3.2.1. Trabalhista: comprovado por meio de apresentação de cópia autenticada de ficha de registro de empregado ou de anotação na CTPS;

5.3.2.2. Contratual: comprovado por meio de apresentação de cópia autenticada de instrumento de contrato de prestação de serviços, desde



que denote ligação de caráter não eventual desse profissional com o interessado na licitação;

5.3.2.3. Sociário: comprovado por meio da verificação do nome do responsável técnico no ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor; ou

5.3.2.4. Declaração de compromisso de vinculação contratual futura, caso o licitante se sagre vencedor desta licitação.

6. CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1. A execução dos serviços deverá ocorrer preferencialmente remotamente, com o acompanhamento de um analista indicado pelo CONTRATANTE;
- 6.2. As execuções dos serviços presenciais serão tratadas como exceção e deverão ter permissão prévia da Contratante através do Coordenador da Equipe de Tecnologia da informação;
- 6.3. Todos os códigos/programas fontes serão de propriedade compartilhada entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA. Todas as informações referentes à utilitários, APIs, plug-ins, banco de dados, ferramentas de desenvolvimento e demais informações técnicas da plataforma utilizada para desenvolvimento das soluções deverão ser fornecidas ao CONTRATANTE;
- 6.4. Todo desenvolvimento evolutivo realizado nos softwares legados do CONTRATANTE e desenvolvimento de novas aplicações que não sejam funcionalidades descritas neste termo de referência será de propriedade intelectual do CONTRATANTE.
- 6.5. Todos os componentes das soluções deverão permitir sua integração com outros sistemas do CONTRATANTE, através de APIs (Application Programming Interface) e/ou de parametrizações.
- 6.6. As soluções deverão possuir interfaces gráficas adaptáveis e flexíveis de entrada e saída de dados padrão WEB, para operar em ambiente Internet, Smartphone e tablet;
- 6.7. Deverá ser mantida padronização de telas em todos os módulos das soluções, de forma a facilitar o seu aprendizado e operação por parte dos usuários.

7. PRODUTOS A SEREM ENTREGUES/MANTIDOS

- 7.1. Produtos a serem entregues:
 - 7.1.1. Documento de requisitos: Documento que detalha as funcionalidades dos novos requisitos que devem ser desenvolvidos para as soluções;
 - 7.1.2. Dicionário de dados: Documento que detalha a modelagem do banco de dados dos novos requisitos;
 - 7.1.3. Entrega dos mockups de tela: Este documento possibilita aos usuários validarem que tipos de informações serão manipulados pelos produtos, tais como: campos, layout de todas as telas etc. O produto final desta fase é um mockup (maquete) não funcional das novas telas;
 - 7.1.4. Nova versão das soluções com as atualizações definidas: O propósito desta fase é a homologação das funcionalidades previstas nas fases anteriores. O produto final desta fase é o “documento de homologação para cada produto”;
 - 7.1.5. Capacitação dos usuários responsáveis pela demanda dos respectivos produtos: O produto final desta fase são os usuários treinados e o produto instalado no ambiente de produção do CONTRATANTE;
 - 7.1.6. Documento de finalização dos produtos: Documento de fechamento de cada fase do projeto pelas unidades demandantes;
 - 7.1.7. Após as entregas realizadas, os produtos devem ser mantidos ao longo da prestação do serviço de manutenção da solução, prioritariamente os seguintes:
 - 7.1.7.1. Dicionário de Dados;
 - 7.1.7.2. Programas Fontes;
 - 7.1.7.3. Diagrama de integração com os sistemas do SEBRAE/SP.



8. DO VALOR

8.1. O valor dos serviços deverá ser ofertado de forma separada, conforme tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
1	Manutenção de suporte do Portal Espaço do Fornecedor deste TR	Mensal	12 (doze)	R\$	R\$
2	Manutenção Adaptativa e Evolutiva do Portal Espaço do Fornecedor	UST	5.000 UST/ano, conforme Subitem 3.2 deste TR.	R\$	R\$
3	Implantação do Portal Espaço do Fornecedor	Quantidade	1 (um)	R\$	R\$
VALOR TOTAL = VALOR EM DISPUTA					

7.2. O serviço do item 01 deverá ser fixo mensal, independente de volume, estabelecendo na coluna “valor unitário” o valor fixo mensal. Informar na coluna “valor total”, o valor do custo anual (fixo mensal x 12) correspondente à manutenção corretiva, incluindo todos os custos.

7.3. O serviço do item 02 deverá ser estabelecido na coluna “valor unitário”, o valor da hora técnica que será utilizada, sob demanda, informando na coluna “valor total” o valor da hora técnica multiplicada por 5000 horas.

7.4. O serviço do item 03 deverá ter valor único, sendo o valor cobrado para disponibilizar a plataforma em Produção. O valor informado na coluna “valor unitário”, deverá ser repetido na coluna “valor total”.

7.5. A soma dos valores da coluna “valor total” representará o valor em disputa na licitação.

7.6. O serviço do item 2 será mensurado e remunerado em Unidades de Serviço Técnico (UST);

7.6.1.1 (um) UST equivale a 1 (uma) hora de trabalho, sendo considerada a unidade básica dos serviços técnicos. A equivalência com hora de trabalho será realizada, apenas, na estimativa inicial de custo de uma atividade.

7.7. Os custos de deslocamento, diária, alimentação para implantação ou outro serviço de forma presencial na contratante, são de responsabilidade da contratante.

8. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

8.1. A empresa deverá apresentar, de forma detalhada, um cronograma de execução dos serviços sempre que for demandado um novo desenvolvimento.

9. PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. A prestação dos serviços de Manutenção Adaptativa e Evolutiva do **Portal Espaço do Fornecedor** será iniciada através de solicitação da área demandante ao Gestor do Contrato, que emitirá a respectiva ordem de serviço, conforme Anexo I deste TR.

9.2. Depois do recebimento da ordem de serviço, a Prestadora de Serviços deverá elaborar uma análise de viabilidade, planejamento de execução e o cronograma preliminar de desenvolvimento das atividades, submetendo-o à aprovação do Gestor do Contrato;



- 9.3. Conforme levantamento dos requisitos definidos para cada escopo de projeto, será elaborado um cronograma definitivo, estabelecendo prazo para entrega da solução e total de horas previstas para sua execução;
- 9.4. As reuniões de interação com os Gestores Demandantes e demais usuários deverão ser registradas em ata, que deverão ser assinadas pelos participantes ou no WorkOS;
- 9.5. Estas atas deverão registrar a especificação das demandas para a devida adequação das atividades bem como as características esperadas dos serviços a serem elaborados;
- 9.6. Caso a empresa opte por apresentar os requisitos e outras especificações em documento específico, em separado, tais informações poderão ser omitidas da ata, que fará menção ao referido documento;
- 9.7. Para o levantamento de requisitos e documentação do projeto deverão ser entregues: os artefatos, Documento de Requisitos, cronograma de entrega parcial, formulários de autorização de mudança de escopo;
- 9.8. As atas de reunião deverão assinalar o horário agendado e os horários de início e término. Após apresentação das atividades e sua homologação pelos Gestores Demandantes, deverá ser apresentado pela Prestadora de Serviços relatório de atendimento da ordem de serviço, onde serão discriminadas as atividades correspondentes;
- 9.9. Este relatório servirá para análise, pelo Gestor do Contrato, dos serviços executados, para fins de controle e acompanhamento.
- 9.10. Não serão consideradas como justificativa de atraso, ações despendidas na correção de falhas funcionais ou pertinentes inadequações às especificações, observadas durante o processo de homologação dos artefatos;
- 9.11. Após formalização da entrega dos serviços para homologação, os Gestores Demandantes terão 05 (cinco) dias úteis para testar e homologar os artefatos, podendo haver renovação, justificada por igual período;
- 9.12. Havendo identificação de falhas funcionais ou inadequações pertinentes às especificações, depois de efetuadas as correções necessárias e reapresentado os serviços, será reiniciada a contagem do prazo de homologação;
- 9.13. A reapresentação dos serviços corrigidos deverá ocorrer em até 05 (cinco) dias úteis após sua rejeição;
- 9.14. A não homologação pelo Gestor Demandante no prazo, implicará em homologação tácita da solução, porém sem prejuízo da garantia. Os artefatos entregues em cada uma das fases do projeto devem ser aprovados pelo Gestor do Contrato ou seu superior imediato.

10. REQUISITOS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

- 10.1. As ordens de serviço servirão de referência para o acompanhamento e fiscalização do processo de elaboração dos produtos e/ou serviços, e para avaliação do CONTRATANTE quanto aos serviços prestados;
- 10.2. No prazo estipulado para entrega do produto e/ou serviço, a Prestadora de Serviços deverá apresentar ao CONTRATANTE as entregas abaixo, bem como, as ações de contingência realizadas, caso existam:
 - 10.2.1. Todos os produtos gerados, inclusive documentação referente quando implícita no serviço;
 - 10.2.2. Relatórios de todas as atividades executadas.



- 10.3. A Prestadora de Serviços deverá realizar verificação da qualidade dos produtos gerados antes de sua entrega, cabendo ao Contratante também realizar averificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos;
- 10.4. Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos e à qualidade exigidos, o Contratante deverá fazer os apontamentos necessários na ordem de serviço, determinar prazo para regularização e devolvê-la à Contratada para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis;
- 10.5. Todos os serviços deverão ser concluídos dentro dos prazos estabelecidos nas ordens de serviço. Quando não for possível a conclusão dentro desse prazo, caberá à Contratada relatar as anormalidades encontradas, bem como apresentar alternativas para saná-las, as quais serão avaliadas pelo Gestor do Contrato, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis;
- 10.6. Em caso de atraso na execução da ordem de serviço, será aplicado o redutor previsto no indicador de ordens de serviço concluídas com atraso, conforme estabelecido neste Termo de Referência;
- 10.7. A penalidade prevista em contrato somente será aplicada caso haja o descumprimento do prazo estabelecido para os ajustes requeridos da ordem de serviço.
- 10.8. Além dos produtos previstos nas ordens de serviço, a Prestadora de Serviços deverá disponibilizar mensalmente, através da solução computacional de apoio à execução contratual, um conjunto de relatórios operacionais, gerenciais e dashboards (painel de controle), contendo no mínimo:
 - 10.8.1. Relação de todas as Solicitações de Serviços recebidas;
 - 10.8.2. Relação de todas as ordens de serviços abertas ou concluídas no período, com recebimento definitivo ou recusadas;
 - 10.8.3. Relação, por ordem de serviço, dos produtos gerados, das atividades realizadas, dos prazos previstos e realizados;
 - 10.8.4. Indicadores de avaliação utilizados pelo Contratante com os respectivos resultados obtidos;
 - 10.8.5. Informações gerenciais sobre as ordens de serviço em andamento apontando a situação (não iniciada, iniciada, em homologação, bloqueada etc.) consolidada e eventuais riscos relevantes de cada uma das ordens de serviço;
 - 10.8.6. Dados consolidados sobre as ordens de serviço encerradas em um determinado período, apontando o volume de ordens de serviço atendidas ou canceladas em determinado período, bem como o detalhamento sobre aceites, devoluções, atrasos e justificativas, e quantitativo de horas aplicadas por ordem de serviço.

11. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 11.1. Para as Ordens de Serviço de manutenção de sistemas em produção, o Acordo de Nível Mínimo de Serviços considera os serviços prestados conforme solicitados na OS;
- 11.2. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da Prestadora de Serviços, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço;
- 11.3. Os redutores de pagamento e as sanções a que estará sujeita a Prestadora de Serviços pela não conformidade dos serviços e pelo não cumprimento dos prazos e níveis de serviço exigidos são descritos neste edital;
- 11.4. Os redutores e penalidades previstos são independentes entre si e poderão ser aplicados de forma isolada ou conjunta;
- 11.5. Os redutores serão aplicados sobre o faturamento mensal na ocorrência dos fatos geradores, independentemente da abertura de processo administrativo;
 - 11.5.1. O cálculo dos dias despendidos pela Prestadora de Serviços para realizar o aceite de estimativas será calculado pela diferença em dias corridos entre a data de autorização da OS e a data de aceite da OS, modelo no ANEXO I;
 - 11.5.2. Para determinar a data de autorização será considerado o primeiro evento de autorização da OS, realizado pelo CONTRATANTE;
 - 11.5.3. Para determinar a data de aceite da solicitação será considerado o último evento de aceite da OS, realizado pela Prestadora de Serviços;
 - 11.5.4. Para cada 30 dias de atraso, o valor do desconto será acrescido de 5% (cinco por cento) do valor da Ordem de Serviço.
 - 11.5.5. O tempo despendido pelo CONTRATANTE para retificações na OS (ordem de serviço), motivadas, por discordâncias pela Prestadora de Serviços, antes do aceite da solicitação, será deduzido do



cálculo desde que os motivos da devolução pelo Contratado sejam comprovadamente reais.

- 11.6. A gestão e fiscalização do contrato dar-se-ão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o acordo de níveis de serviço entre o Contratante e a Prestadora de Serviços;
- 11.7. Os indicadores de serviço que serão acompanhados durante a execução contratual e os valores mínimos aceitáveis para esses indicadores serão os seguintes:
- 11.8. **INDICADOR Nº 1 - ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS NO PRAZO (IOCNP):**
- 11.8.1. **Definição:** Representa o percentual de atendimentos dos serviços finalizados dentro do prazo estabelecido para conclusão;
- 11.8.2. **Objetivo:** Garantir um nível aceitável de atendimento dos serviços concluídos dentro do prazo estabelecido;
- 11.8.3. **Periodicidade de medição:** Mensal;
- 11.8.4. **Unidade de medida** – Percentual;
- 11.8.5. **Como medir** - No décimo dia útil do mês subsequente, contabilizando todas as ordens de serviço concluídas no período;
- 11.8.6. **Limite aceitável** - Até 5% de atraso na conclusão das ordens de serviço do período;
- 11.8.7. **Fórmula:** $IOCNP = TOSCNP / TOSC * 100$, onde:
- 11.8.8. **TOSCNP** = Total de ordens de serviço concluídas no prazo no período;
- 11.8.9. **TOSC** = Total de ordens de serviço concluídas no período;
- 11.8.10. **Valores Esperados:** 95% a 100%;
- 11.8.11. **Faixas de redução no pagamento mensal do serviço:**

Faixa	Níveis Alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	$95\% \leq IOCNP$	Nenhuma redução
2	$90\% \leq IOCNP < 95\%$	2% de redução
3	$85\% \leq IOCNP < 90\%$	5% de redução
4	$81\% \leq IOCNP < 85\%$	10% de redução
5	$IOCNP < 80\%$	15% de redução

- 11.8.12. Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias de atraso na entrega dos serviços solicitados na ordem de serviço. A partir do 31º dia, incidirão apenas as penalidades previstas na Tabela de Infrações do Contrato.


11.9. INDICADOR Nº 2 – ÍNDICE DE ACEITAÇÃO DE SOLUÇÕES (IASO);

11.9.1. **Definição:** As soluções apresentadas em atendimento aos serviços de manutenção solicitados através das OS, concluídas no período, serão avaliadas pelos demandantes durante o procedimento de aceite.

1.1.0.1. O presente indicador refere-se às notas atribuídas às soluções concluídas no período de medição, conforme quadro abaixo:

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO	NOTA
ACEITO	A solução foi aceita em sua plenitude, sem restrições	5
ACEITO COM RESTRIÇÕES	Embora não considerada totalmente satisfatória, a solução foi aceita pelo SEBRAE/SP por não comprometer o resultado final	3
DEVOLVIDO	A solução não foi considerada satisfatória e, portanto, será devolvida para os ajustes necessários.	1

1.1.0.2. **Objetivo:** Garantir um nível aceitável de qualidade nos atendimentos de solicitações de manutenção no sistema;

1.1.0.3. **Periodicidade de medição:** Mensal;

1.1.0.4. **Unidade de medida:** Percentual;

1.1.0.5. **Como medir** - No décimo dia útil do mês subsequente, contabilizando todas as Ordens de Serviço concluídas no período e calculando a média das notas obtidas pelas respectivas OS;

1.1.0.6. **Valores Esperados:** 80% a 100%;

1.1.0.7. **Fórmula:** $IASO = MNS/5 \times 100$, onde:


1.1.0.7.1. **MNS** = Média aritmética das notas obtidas pelas soluções de solicitações de OS de manutenção durante o período de medição;



1.1.0.7.2. **Faixas de redução no pagamento mensal do serviço:**

Faixa	Níveis Alcançados	Redutor sobre o pagamento mensal
1	$80\% \leq IASO$	Nenhuma redução
2	$70\% \leq IASO < 80\%$	Redução de 2%
3	$60\% \leq IASO < 70\%$	Redução de 5%
4	$IASO < 60\%$	Redução de 10%



ANEXO I DO TR - ORDEM DE SERVIÇO

	ORDEM DE SERVIÇO – OS ID Ordem de serviço	DATA: //
Nível de prioridade da Demanda: (Baixa, Média, Alta)		
Tipo da Demanda: (Nova demanda, Evolução, Alteração, Problema)		
Sistema ou processo associado a demanda:		
Departamento associado a demanda:		
Assunto da demanda:		
Descrição detalhada da demanda:		
Anexo da demanda:		
Nome do demandante:	Email para acompanhamento:	

	ATA 	Emissão: ____/____/____
Projeto:		
Pauta:		
Assunto Tratado:		
Resoluções / Encaminhamentos:		
Participantes SEBRAE/SP	Participantes Fornecedor	

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Minuta e TR Sebrae e Almeida Machado

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas///search?codigo=26-27-23-E5-1E-5C-75-26-DC-F9-14-8E-56-52-88-2D-62-9D-3A-9E> acesse o site

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas///search> e digite o código abaixo:

CÓDIGO: 26-27-23-E5-1E-5C-75-26-DC-F9-14-8E-56-52-88-2D-62-9D-3A-9E

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

✓ **Leonardo Machado - 052.***.***-17** - 08/10/2024 17:31:22

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 187.***.***.***5

✓ **Reinaldo Pedro Correa - 813.***.***-20** - 10/10/2024 15:26:51

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 131.***.***.***6

✓ **Marco Antonio Scarasati Vinholi - 326.***.***-62** - 11/10/2024 15:53:45

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 179.***.***.***7

✓ **Nelson de Almeida Prado Hervey Costa - 251.***.***-80** - 11/10/2024 19:38:21

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 200.***.***.***3

PROTOCOLO DE TESTEMUNHA(S)

✓ **Giselle Gonçalves Molon - 055.***.***-61** - 08/10/2024 16:01:16

Status: Assinado eletronicamente como testemunha, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 200.***.***.***4

✓ **Marcos José Marques da Silva Filho - 073.***.***-94** - 08/10/2024 19:06:23

Status: Assinado eletronicamente como testemunha, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 187.***.***.***5

