



ANEXO I

Termo de Referência

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS PARA O FORNECIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE
SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO
CORPORATIVA**

SESC - GO

GOIÂNIA

2021

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 3 |
| 2. OBJETO..... | 10 |
| 3. PREMISSAS DA SOLUÇÃO..... | 11 |
| 4. DETALHAMENTO DO OBJETO..... | 15 |
| 5. CICLO DE VIDA DO PROJETO..... | 45 |
| 6. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE..... | 52 |
| 7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE..... | 53 |
| 8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA..... | 55 |
| 9. VISITA TÉCNICA..... | 58 |
| 10. PROVA DE CONCEITO..... | 61 |
| 11. ASPECTOS DO LICENCIAMENTO, SUPORTE E SUA CONTINUIDADE..... | 61 |
| 12. DO REGISTRO DE PREÇO..... | 62 |
| 13. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL..... | 63 |
| 14. LOCAL DE EXECUÇÃO E DEMAIS LOCALIDADES..... | 63 |
| 15. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA..... | 64 |

1. INTRODUÇÃO

1.1. Sobre o SESC

- 1.1.1. Criar oportunidades para que pessoas desenvolvam todo o seu potencial, por meio do acesso à cultura, educação, saúde, esporte, lazer e assistência, é o que o SESC faz diariamente, em todo o país, ao longo de mais de 7 décadas. São mais de 580 unidades dedicadas a oferecer serviços e ações que melhoram a qualidade de vida dos brasileiros, em especial dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.
- 1.1.2. O SESC - Serviço Social do Comércio - surgiu do compromisso de empresários deste setor em colaborar com o cenário social, por meio de ações que proporcionassem melhores condições de vida a seus empregados e familiares e o desenvolvimento das comunidades onde vivem.
- 1.1.3. Sua presença nacional possibilita estar sempre sintonizado com o público, atendendo às demandas conforme as características de cada localidade. Além das unidades situadas nas principais cidades do Brasil e em municípios do interior, o SESC estende sua ação por meio de unidades móveis.
- 1.1.4. Em toda as nossas ações, a formação de cidadãos mais plenos e participantes da vida do país é o que inspira os quase 36 mil funcionários do SESC. A diversidade do brasileiro e a imensidão do país se reflete em sua atuação.
- 1.1.5. Em Goiás, o SESC foi criado em abril de 1947, como delegacia estadual, e obteve reconhecimento da Fecomércio-GO em 1º de março de 1948, quando foi elevado à categoria de Administração Regional.
- 1.1.6. O SESC Goiás é uma instituição de serviço social no campo da iniciativa privada, sem fins lucrativos, administrada pelos que a criaram e a mantêm: os empresários do comércio de bens, serviços e turismo.
- 1.1.7. São treze unidades fixas instaladas nas cidades de Goiânia, Anápolis, Caldas Novas, Itumbiara, Jataí e Pirenópolis, além de sete unidades móveis espalhadas por todo o estado, influenciando e sendo influenciadas por cada município, com atividades e serviços sociais que favorecem o acesso, o encontro, a troca, a convivência e as diferenças.

1.2. Análise situacional e justificativa do projeto

- 1.2.1. O SESC-GO tem buscado uma modernização e profissionalização dos seus processos internos. Essa modernização passa pelo processo de sistematização para garantir a integração entre as diversas áreas que executam diferentes tipos de negócios de abrangência multi departamental e que muitas vezes, por falta de uma solução integrada não dá visibilidade ponta-a-ponta destes processos.
- 1.2.2. Com base nessa perspectiva, foi realizado um levantamento entre as diversas áreas que executam os processos de Gestão Administrativa e Financeira.

1.2.3. O levantamento foi realizado através de entrevistas de entendimento com os usuários chave que desempenham papéis fundamentais na execução dos processos em que foram identificadas necessidades de melhoria de processos, classificados aqui como “principais desafios atuais”.

1.2.4. *Planejamento orçamentário*

1.2.4.1. A formulação do planejamento orçamentário se dá através de um quadro de medidas e planilhas eletrônicas de forma descentralizada, basicamente através de demandas de aquisições, renovações e manutenção das áreas demandantes.

1.2.4.2. Esse planejamento descentralizado e não sistematizado, não dá visibilidade das decisões centralizadas de consolidação de planejamento, trazendo desconforto para as áreas demandantes em relação à priorização de demandas.

1.2.4.3. Essa falta de visibilidade gera problemas operacionais no dia-a-dia das áreas demandantes quando não atendidas em sua plenitude.

1.2.4.4. Principais desafios atuais:

- a) Formulação orçamentária em planilhas eletrônicas;
- b) Forma desestruturada de demandas de aquisições, renovações e manutenções das áreas demandantes (Quadro de medidas);
- c) Contabilização de forma manual em planilha;
- d) Não existe controle do planejado versus o executado.

1.2.5. *Administração Orçamentária*

1.2.5.1. A falta de execução de processo orçamentário impacta no controle de orçamento do gestor que trabalha apenas com os pedidos de compra, sem se preocupar com a gestão orçamentária e liberação de recursos orçamentários.

1.2.5.2. Controles realizados através de planilhas, de forma não sistematizada, incorre em erros e falta de visibilidade gerencial.

1.2.5.3. Além disso, poderemos observar também que um dos problemas resulta na não visibilidade de desembolso diário de despesas.

1.2.5.4. Principais desafios atuais:

- a) Controle manual do processo de autorização de aquisições e/ou contratações;
- b) O controle é feito através das planilhas de quadro de medidas.

1.2.6. *Contabilidade e fiscal*

- 1.2.6.1. É necessário o uso de um sistema integrado de ponta-a-ponta para garantir as corretas contabilizações nas contas contábeis, sua divisão por centros de custo e a apuração e resultado em tempo real na contabilidade.
- 1.2.6.2. O Sesc tem diversas obrigações fiscais que precisam de processos sistêmicos para seu cumprimento. E na situação atual existe riscos de inconformidade na prestação de informações legais uma vez que os atuais sistemas não estão preparados para este tipo de demanda.
- 1.2.6.3. Principais desafios atuais:
 - a) Não há contabilização em tempo real e online;
 - b) Não há ferramentas adequadas para cumprimento de obrigações fiscais.

1.2.7. *Compras e Contratos*

- 1.2.7.1. O processo de compras e contratos utiliza como base a Resolução SESC nº. 1.252 de 06 de junho de 2012, publicada na Seção III do Diário Oficial da União nº. 144, de 26 de julho de 2012, e as condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.
- 1.2.7.2. Porém, a operacionalização destes processos hoje acontece de forma desestruturada e com comunicação precária, não havendo integração sistêmica com a área orçamentária, financeira e contábil. Tal deficiência culmina na dificuldade de análise gerencial e de conformidade dos processos, bem como a dificuldade de prestação de contas para órgãos de controle como o TCU e CGU.
- 1.2.7.3. Destaca-se a importância do atendimento à IN nº84 / 2020 do Tribunal de Contas da União, que estabelece normas para a organização e a apresentação das contas dos administradores e responsáveis da administração pública federal e para o julgamento realizado pelo Tribunal de Contas da União (TCU), nos termos do art. 7º da Lei 8.443, de 16 de julho de 1992.
- 1.2.7.4. A integração entre estes processos, resultariam em um melhor controle de compras, uma melhor gestão de contratos e uma melhoria no planejamento orçamentário com a visibilidade proporcionada por estes processos.
- 1.2.7.5. Principais desafios atuais:
 - a) Solicitação de cotação não informatizada;
 - b) Falta de comunicação com orçamento/financeiro/contábil;
 - c) Falta de relatórios de acompanhamento de compras e contratos;
 - d) Processo de compras com grande quantidade de tarefas manuais.

1.2.8. *Despesas (Contas a Pagar)*

- 1.2.8.1. Hoje não existe realização do fluxo orçamentário para chegar até o processo e

fluxo da despesa de fato, incorrendo em falta de visibilidade, controle de fluxo de caixa e outras implicações que podem até resultar em atos de improbidade administrativa.

1.2.8.2. Além de problemas diários como atraso de pagamentos a fornecedores, realização de negociações para contornar problemas de falta de visibilidade de controle diário de pagamentos, e solicitações de pagamento em duplicidade.

1.2.8.3. Também não existe um controle sistêmico de despesa de viagens integrado desde o processo da solicitação até sua contabilização.

1.2.8.4. Principais desafios atuais:

- a) Falta de comunicação com compras/orçamento/financeiro/contábil;
- b) Falta de visibilidade e controle diários de pagamentos;
- c) Ausência de previsibilidade sobre o fluxo de caixa futuro.

1.2.9. *Contas a Receber*

1.2.9.1. Existe a necessidade de adequação do contas a receber, garantindo um processo de gestão de recebíveis e seus fluxos de cobrança, automatizado e totalmente integrado a contabilidade, de forma a garantir a confiabilidade dos dados gerados a partir do contas a receber.

1.2.9.2. Principais desafios atuais:

- a) Não existe meio de cobrança automatizado para clientes e contas em atraso.

1.2.10. *Gestão de Estoque*

1.2.10.1. Hoje o SESC-GO não possui um controle de estoque integrado com planejamento logístico, compras e financeiro.

1.2.10.2. Principais desafios atuais:

- a) Ausência de procedimentos automatizados de controle de estoque, controle de obsolescência, inventários periódicos etc;
- b) Necessidade de iniciar o controle de estoque para materiais de consumo e integrar o resultado desse controle na contabilidade.

1.2.11. *Gestão patrimonial*

1.2.11.1. A área de patrimônio do SESC-GO tem enfrentado grande dificuldade no seu processo de gestão patrimonial, por não contar com ferramentas/software, eficientes e adequados às suas necessidades.

1.2.11.2. O levantamento dos dados, movimentação de bens, na maioria das rotinas e processos, é feito de forma manual e/ou artesanal, em várias plataformas e formatos. Fazendo com que as informações quando solicitadas, geralmente possuem uma elevada margem de erro e demora na sua consolidação,

acarretando grande esforço e retrabalho da equipe de patrimônio.

1.2.11.3. Principais desafios atuais:

- a) Informatização dos processos e disponibilização das informações de gestão patrimonial, possibilitando o acesso, em tempo real, de dados que possibilitam apoiar a tomada de decisões;
- b) Diminuir tempo, custos e o quantitativo de pessoas envolvidas nos processos de patrimônio.

1.3. Sobre o projeto

1.3.1. O projeto é oriundo da necessidade do SESC-GO de integrar seus diversos processos de *backoffice* (área meio) em uma solução completa que garanta a segurança e o acesso às suas informações administrativas, financeiras e contábil.

1.3.2. A solução trará ao SESC-GO possibilidade de se integrar informações da Gestão Corporativa, abrangendo os seguintes tópicos:

- 1.3.2.1. Orçamento;
- 1.3.2.2. Administração financeira;
- 1.3.2.3. Contabilidade e Fiscal;
- 1.3.2.4. Gestão patrimonial;
- 1.3.2.5. Gestão de Compras;
- 1.3.2.6. Gestão de contratos;
- 1.3.2.7. Viagens e despesas;
- 1.3.2.8. Estoque.

1.3.3. A solução integrada a ser entregue pelo projeto deverá ser ofertada no modelo SaaS (*Software as a Service* - Software como Serviço) em arquitetura de nuvem (*cloud computing*), garantindo assim que o projeto esteja totalmente compatível com os atuais modelos de oferta e uso da Tecnologia da Informação ao passo que dá flexibilidade ao SESC-GO para aumentar ou diminuir a demanda de infraestrutura e/ou licenciamento e uso da plataforma ao longo do tempo, enquanto traz economia financeira à instituição.

1.3.4. Dentre os diversos resultados esperados para o projeto, pode-se destacar que o objeto licitado aqui garantirá, entre outros resultados:

- 1.3.4.1. Extrair informações gerenciais do SESC-GO para acompanhamento e melhor

tomada de decisão;

- 1.3.4.2. Facilitar futuras manutenções e evoluções da solução tecnológica que sustentará a operação do SESC-GO;
- 1.3.4.3. Trazer maior segurança das informações, maior autonomia da organização, facilidade de gestão, flexibilidade, agilidade, maior disponibilidade e facilidade de manutenção com uma plataforma SaaS em nuvem;
- 1.3.4.4. Facilitar a comunicação entre os colaboradores do SESC-GO e permitir maior controle dos processos de negócio;
- 1.3.4.5. Consolidar dados orçamentários do SESC-GO;
- 1.3.4.6. Melhorar a transparência das informações tratadas no SESC-GO;
- 1.3.4.7. Automatizar processos burocráticos;
- 1.3.4.8. Aumentar a disponibilidade dos ambientes com acessos externos a organização (Web);
- 1.3.4.9. Prover maior segurança e confiabilidade no armazenamento e retenção de dados críticos;
- 1.3.4.10. Unificar a plataforma tecnológica do SESC-GO para aumentar a facilidade de administração desse ambiente;
- 1.3.4.11. Controlar, efetivamente, todo o patrimônio mobiliário do SESC-GO;
- 1.3.4.12. Modernizar a área de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC do SESC-GO com versões de softwares atuais, licenciados e com atualizações automáticas.

1.4. Da natureza integrada e interdependente dos itens que compõem o objeto do projeto

- 1.4.1. Os itens deste certame foram agrupados LOTE ÚNICO devido à sua necessidade de integração e sua interdependência, ou seja, a exigência de compatibilidade entre as partes e gestão integrada das entregas para garantir o seu funcionamento, dado que a sua implementação é bastante complexa.
- 1.4.2. O agrupamento dos itens em LOTE ÚNICO, da maneira que é apresentado aqui, é imprescindível, pois tecnicamente e gerencialmente é inviável que os serviços sejam fornecidos por diferentes CONTRATADAS, uma vez que traz ônus direto de maior custo gerencial para controle do SESC-GO, além do maior custo gerencial para gestão contratual, constituindo todos estes benefícios em vantagem técnica.
- 1.4.3. Além do supramencionado, no modelo de atendimento adotado, a não-separação em itens distintos se deu devido à necessidade de ser uma solução completamente

integrada que possa tratar as especificidades de cada um dos itens de acordo com as suas métricas, acordos de nível de serviço, especialização de equipes de profissionais, regime de atendimento, além da específica contribuição de cada item para o resultado final da contratação. Neste sentido, o objeto possui características de dependências entre os serviços a serem prestados, sendo certo que seu parcelamento aumentaria os riscos de execução insatisfatória do serviço.

- 1.4.4. A aquisição em lote embasa-se no Parecer nº 2086/00, elaborado no Processo nº 194/2000 do TCDF, da lavra do Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, o qual ensina que “a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. (...) Um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidencia que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é, pois, a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório. (...) Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compondo todo único, orgânico e harmônico”. Segundo Marçal Justen Filho, “a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento” (JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 11.ed. Brasília: 2005, Dialética.
- 1.4.5. Carvalho Carneiro esclarece acerca do conceito de viabilidade técnica e econômica, informando que “a viabilidade técnica diz respeito à integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, onde em risco a satisfação do interesse público em questão” (CARNEIRO, Daniel Carvalho. O parcelamento da contratação na lei de licitações. Revista Diálogo Jurídico, ano IV, n.3., setembro/2004, p.85/95).
- 1.4.6. Quando analisado sob os aspectos técnicos vemos configurado o relacionamento e a interdependência entre produtos e os serviços a serem contratados, onde não se faz possível estabelecer os limites, por serem extremamente tênues, de onde se iniciam e terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta alcançar a maturidade, a disponibilidade e a gestão de riscos de um mesmo ambiente, para o qual cada item contribuirá em aspectos distintos, sendo respectivamente, a sua sustentação, o atendimento aos usuários e melhoria contínua dos ambientes, bem como a garantia de entrega de informação com qualidade e a disponibilização de ferramentas de inteligência de negócio para os

gestores e usuário.

- 1.4.7. Para a adequada execução dos serviços ora contratados é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas, direcionado para o resultado esperado, que é a disponibilidade do ambiente sistêmico, englobando todos os aspectos necessários ao pleno atendimento das necessidades dos usuários desta instituição.
- 1.4.8. Ressalta-se que não há restrição de competitividade ao realizar o agrupamento tal como definido aqui, uma vez que os fornecedores do produto e serviços são habilitados a atender a todos os itens especificados.
- 1.4.9. Dada a necessidade de completa integração entre as partes da solução, o objeto possui características de maiores dependências entre alguns produtos e serviços a serem prestados, sendo certo que um maior parcelamento aumentaria os riscos de execução insatisfatória do serviço, podendo comprometer o funcionamento da solução que se pretende obter.
- 1.4.10. Concluindo-se que todos os componentes da solução pretendida deverão ser fornecidos em LOTE ÚNICO. Nesse sentido, a opção da CONTRATANTE, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade, optou por garantir a integração dos componentes da solução a partir da implantação e execução do projeto. Dessa forma, há garantia de que todos os serviços prestados terão compatibilidade nas devidas execuções.

2. OBJETO

- 2.1. O Objeto deste Termo de Referência é a **Contratação de Empresa Especializada visando a prestação de serviços para o FORNECIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA** para o SESC-GO.
- 2.2. Os serviços e aquisições que compõem o objeto deste processo podem ser compreendidos como:
 - 2.2.1. Licenciamento de solução tecnológica integrada de gestão corporativa em computação em nuvem;
 - 2.2.2. Serviços de implantação de solução tecnológica integrada de gestão corporativa;
 - 2.2.3. Serviços de customização de solução tecnológica integrada de gestão corporativa sob demanda;
 - 2.2.4. Serviços de treinamento e capacitação pós-implantação da solução tecnológica integrada de gestão corporativa;
 - 2.2.5. Serviços de suporte pós-implantação da solução tecnológica integrada de gestão corporativa.

- 2.3. Todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à prestação dos serviços do objeto ora licitados correrão inteira e exclusivamente por conta da futura CONTRATADA. As despesas relacionadas a hospedagens e passagens ocorrerão às custas do SESC-GO observando a política de viagens formalmente estabelecida.
- 2.4. O escopo total do projeto, e seus quantitativos, podem ser compreendidos de acordo com a tabela a seguir:

| Quantitativos | | | | |
|---------------|--|----------------------|---------------------|--------------------------------|
| Item | Descrição | Unidade | Quantitativo Mensal | Quantitativo Total em 12 Meses |
| 1 | LICENCIAMENTO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.1 DESTE TERMO DE REFERÊNCIA) | | | |
| 1.1 | LICENÇA TIPO A | PERFIS DE ACESSO | 400 | 4.800 |
| 1.2 | LICENÇA TIPO B | PERFIS DE ACESSO | 320 | 3.840 |
| 2 | SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.2 DESTE TERMO DE REFERÊNCIA) | PACOTES ENTREGAVEIS | <u>SOB DEMANDA</u> | 10 |
| 3 | SERVIÇOS DE CUSTOMIZAÇÃO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA SOB DEMANDA (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.3 DESTE TERMO DE REFERÊNCIA) | PONTOS DE FUNÇÃO | <u>SOB DEMANDA</u> | 2.000 |
| 4 | SERVIÇOS DE TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO PÓS-IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.4 DESTE TERMO DE REFERÊNCIA) | HORAS DE TREINAMENTO | <u>SOB DEMANDA</u> | 220 |
| 5 | SERVIÇOS DE SUPORTE PÓS-IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.5 DESTE TERMO DE REFERÊNCIA) | SUPORTE MENSAL | <u>1</u> | 12 |

- 2.5. Os tipos de licenças são definidos em:
- 2.5.1. LICENÇA TIPO A: Permite acesso irrestritos as funcionalidades inerentes a função do usuário.
- 2.5.2. LICENÇA TIPO B: Possui acesso restrito as funcionalidades de requisição e aprovação de fluxos de sistema.
- 2.6. Caso a solução ofertada não possua tipos diferentes de licenças conforme preconizado no TOPICO 2.5, o número total de licenças da proposta deve atender os requisitos da LICENÇA TIPO A.
- 2.7. A LICENÇA TIPO B, tem como objetivo trazer economicidade ao SESC-GO no processo licitatório, uma vez que grande parte dos provedores deste tipo de solução, possuem ofertas com o custo menor para usuários que utilizarão a plataforma limitados a processos de requisições, aprovações e solicitações de viagens, por exemplo.

3. PREMISSAS DA SOLUÇÃO

- 3.1. Para atender às necessidades funcionais e técnicas do SESC-GO, a SOLUÇÃO INTEGRADA

DE GESTÃO CORPORATIVA deverá atender às seguintes premissas, além dos requisitos detalhados tratados no TÓPICO 4 deste Termo de Referência:

3.1.1. Premissas gerais

- 3.1.1.1. A solução deve ser disponibilizada na modalidade SaaS – Software como Serviço, dando flexibilidade estratégica ao SESC-GO para não se preocupar com os requisitos de infraestrutura de suporte da mesma tanto no cenário deste projeto como em eventual expansão do uso da ferramenta;
- 3.1.1.2. Possuir performance e escalabilidade dinâmica de acordo com o incremento da utilização da plataforma, considerando atender o limite das seguintes métricas:
 - a) 150 usuários simultâneos;
 - b) 1.200 Notas Fiscais pagas no mês;
 - c) 10.000 Títulos a receber no mês;
 - d) 120.000 lançamentos contábeis mês;
 - e) Estimativa de 520 ordens de compras emitidas no mês;
 - f) Aproximadamente 300 contratos gerenciados no mês;
 - g) Média de 12.800 fornecedores cadastrados;
 - h) Aproximadamente 60.000 ativos gerenciados.
- 3.1.1.3. Possuir políticas de redundância da infraestrutura, de backup; de recuperação de desastre e balanceamento;
- 3.1.1.4. Possuir gestão de licenciamento de usuários que garanta a diferenciação de perfis distintos de acesso, contemplando a possibilidade de se licenciar cada usuário por módulo (ou grupo de módulos) utilizado;
- 3.1.1.5. Possuir garantia de acesso apropriado a plataforma de acordo com a função e o trabalho a ser executado por cada usuário através da configuração de níveis de acesso e grupos de segurança;
- 3.1.1.6. A solução deve ser 100% web, acessada a partir de qualquer navegador atual;
- 3.1.1.7. A solução deverá estar acessível 24 x 7;
- 3.1.1.8. A solução, em ambiente de produção, deve manter um índice de disponibilidade de 99,5% durante toda sua operação, garantido pelo fabricante da plataforma e tecnologia de computação em nuvem responsável por abrigar a solução;

- 3.1.1.9. O tempo de parada utilizado para manutenções planejadas não será computado para aferição de disponibilidade, desde que não ultrapasse 1.5% do tempo em um mês e que haja anuência da CONTRATANTE para realização da parada do sistema;
- 3.1.1.10. As paradas para manutenção programada deverão ocorrer, preferencialmente, em finais de semana e feriados;
- 3.1.1.11. Considerando que os dados tratados pela solução devem ser protegidos mesmo considerando o ambiente de solução em nuvem, e deve dar suporte as novas definições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/18). A solução deve manter requisitos de segurança compatíveis com as melhores práticas de mercado, garantidos pelo fabricante da plataforma e tecnologia de computação em nuvem responsável por abrigar a solução;
- 3.1.1.12. Possuir comprovação válida que o Provedor de serviços em nuvem está em compliance com o Cybersecurity Framework (CSF – Estrutura de segurança cibernética) definido pelo National Institute of Standards and Technology - NIST ou equivalente;
- 3.1.1.13. Comprovar que o ambiente em nuvem que sustenta a solução possui no mínimo as certificações ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018;
- 3.1.1.14. A plataforma de nuvem (cloud) deve possuir certificação em conformidade com a norma SOC ou em conformidade com alguma outra norma equivalente;
- 3.1.1.15. O ambiente de produção deve possuir ferramentas que possibilite o bloqueio de acesso ao sistema por origem de IP;
- 3.1.1.16. Oferecer um ambiente para homologação e testes gerenciado pelo fabricante com capacidade para executar as tarefas de homologação por múltiplos usuários. Este ambiente não necessita de escalabilidade e alta disponibilidade;
- 3.1.1.17. Possuir solução de backup integrada, escalável para armazenamento dos dados da solução, com espaço de tempo menor do que 24h e com retenção mínima de 5 anos. A plataforma deve possibilitar a replicação da base de dados para o ambiente on-premise ou nuvem do SESC-GO;
- 3.1.1.18. Possibilitar auditoria de dados na plataforma, garantindo aos administradores controlarem dados sensíveis;
- 3.1.1.19. Ser capaz de gerar relatórios e saídas em formato .XLSX, .DOCX, PDF e outros formatos previstos na plataforma Microsoft Office;
- 3.1.1.20. Ser capaz de realizar importação de dados de forma nativa de arquivos .XLSX;
- 3.1.1.21. Possuir capacidade de integração com outros sistemas em uso no SESC-GO através do uso de webservices e acessos à Bases de Dados da solução. As

informações e processos de integração disponíveis devem ser disponibilizadas em tempo real;

- 3.1.1.22. Deverá possuir suporte especializado para erros críticos e impeditivos em ambiente de produção, atendendo a um acordo de nível de serviço pré-estabelecido;
- 3.1.1.23. Cada colaborador do SESC-GO deverá ter seu próprio usuário e senha, que serão pessoais;
- 3.1.1.24. O SESC-GO se reserva o direito de transferir as licenças de um determinado usuário para outro colaborador sempre respeitando os limites de acesso do perfil e tendo ciência que sempre que um usuário passar a ter acesso à uma licença previamente associada a outro colaborador, significa que o colaborador anterior perdeu, imediatamente, direito de uso à plataforma, uma vez que as licenças são nominais e limitadas nos quantitativos definidos neste Termo de Referência;
- 3.1.1.25. A solução deverá ter serviço de autenticação único para todos os módulos, objetivando a centralização desta gestão e que os usuários tenham somente um usuário e senha de acesso;
- 3.1.1.26. O sistema deve possuir controle de autorização de utilização e visualização de informações em rotinas do sistema, permitindo que usuários tenham acesso apenas as funcionalidades inerentes a sua função;
- 3.1.1.27. O sistema deve possuir logs de auditoria, registrando as alterações de dados dos usuários;
- 3.1.1.28. Deve bloquear a exclusão de cadastros efetuaram manutenções no sistema, garantindo a integridade relacional das informações;
- 3.1.1.29. O sistema deve possuir ferramenta para geração de relatórios das entidades do sistema de forma amigável. De forma que o usuário não precise ter conhecimentos técnicos em banco de dados para gerar informações;
- 3.1.1.30. Os módulos da solução devem ser integrados de forma nativa e em tempo real, impactando todo o processo em cadeia. As transações, tais como: atendimento de um pedido, faturamento de uma nota fiscal, baixas, provisões, devem ser realizadas em uma mesma base sistêmica, integrando a todos os módulos a qual o processo pertencer;
- 3.1.1.31. O sistema deve operar em ambiente multi-empresa, permitindo em um mesmo ambiente controlar individualmente ou de forma consolidada diversas empresas;
- 3.1.1.32. A solução deve possuir a capacidade de configurar workflows, que possam ser remodelados e reconfigurados sem a necessidade de uso de linguagem de

programação e deve permitir a tratativa de atividades gerenciadas pela solução;

- 3.1.1.33. O controle de workflows deve ser integrado aos processos e a todos os módulos da solução. De forma a garantir integridade dos fluxos desenvolvidos quando houver atualização das entidades da solução;

4. DETALHAMENTO DO OBJETO

4.1. LICENCIAMENTO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA EM COMPUTAÇÃO EM NUVEM

4.1.1. Quantitativos

- 4.1.1.1. Deve-se considerar que o projeto abrangerá o uso da plataforma integrada para o seguinte quantitativo de perfis de usuários para cada módulo da solução:

| Quantitativo de perfis de usuários por modulo | |
|---|--|
| Módulo | Quantidade de perfis de usuário – Mensal |
| Orçamento | 40 |
| Administração Financeira | 70 |
| Contabilidade | 50 |
| Fiscal | 40 |
| Gestão Patrimonial | 30 |
| Gestão de Compras | 50 |
| Gestão de Contratos | 50 |
| Viagens e Despesas | 40 |
| Gestão de Estoque | 30 |
| Operadores Administrativos (Requisição e Aprovação) | 320 |
| TOTAL DE PERFIS | 720 |

- 4.1.1.2. A tabela acima representa uma estimativa de usuários que necessitam de acesso as funcionalidades dos módulos. Porém é possível que o usuário tenha a necessidade de utilizar funcionalidades de outros módulos, não podendo seu acesso ser restrito.

- 4.1.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer licenciamento na modalidade SaaS (*Software as a Service* – Software como Serviço) para o quantitativo de cada tipo de perfil de usuário da plataforma, garantindo que todos os usuários da CONTRATANTE tenham acesso aos módulos necessários, mesmo que um mesmo usuário esteja mapeado para um ou mais perfis.
- 4.1.1.4. A CONTRATADA deverá intermediar a disponibilização dessas licenças com o fabricante e ser responsável por realizar o pagamento mensal ao fabricante a partir da data de início da disponibilização das licenças e até o final do período do projeto.
- 4.1.1.5. Esse licenciamento deverá garantir acesso à plataforma de acordo com as características do tipo de usuário em caráter mensal, por um período mínimo garantido de 12 (doze) meses de licenciamento para cada usuário.
- 4.1.1.6. O projeto deve ser desenhado para que o uso das licenças seja otimizado durante a execução do projeto. Sendo assim, a execução contratual do item licenciamento ocorrerá proporcionalmente ao avanço do projeto, no que diz respeito a entrega de novas funcionalidades e treinamento dos colaboradores, visando minimizar a ociosidade das licenças.

4.1.2. Escopo funcional da solução

- 4.1.2.1. Além de atender às premissas estabelecidas no TÓPICO 3.1.1. deste Termo de Referência, a solução a ser implantada deverá cobrir os seguintes requisitos listados na tabela abaixo:

| Item | Modulo | Requisitos |
|------|-----------|---|
| 1 | Orçamento | Permitir o controle orçamentário por natureza de receita e despesas. |
| 2 | Orçamento | Permitir registrar a proposta orçamentária do exercício seguinte, sem comprometer o orçamento do exercício vigente. |
| 3 | Orçamento | Permitir o controle de unidades orçamentárias. |
| 4 | Orçamento | Permitir estruturação do orçamento de forma centralizada ou descentralizada. |
| 5 | Orçamento | Permitir o registro e o controle da classificação programática conforme normativos do SESC-GO. |
| 6 | Orçamento | Permitir vincular os valores dos contratos às respectivas rubricas do Planejamento Orçamentário. |
| 7 | Orçamento | Permitir o relacionamento entre planos contábeis e orçamentários, permitindo o controle da execução orçamentária por competência. |
| 8 | Orçamento | Permitir aplicação do orçamento pela vigência do exercício legal e por estrutura funcional. |
| 9 | Orçamento | Permitir relacionar a conta orçamentária por valores (verbas) e por item e controle por centro de custos. |

| | | |
|----|-----------|--|
| 10 | Orçamento | Permitir contas orçamentárias com uma ou mais contas contábeis analíticas. |
| 11 | Orçamento | Permitir controle de grupos de contas orçamentárias. |
| 12 | Orçamento | Permitir o cadastro e emissão de DRE orçamentário. |
| 13 | Orçamento | Permitir a criação de orçamento com base na estrutura organizacional. |
| 14 | Orçamento | Permitir visões orçamentárias consolidadas para controles gerados pelos gestores. |
| 15 | Orçamento | Permitir importação de planilhas por estrutura organizacional com os dados orçamentários setoriais. |
| 16 | Orçamento | Permitir o controle orçamentário por projeto, centro de custos e elemento de despesa. |
| 17 | Orçamento | Permitir a realização de ajustes e retificativo nas contas que não tiveram nenhum tipo de previsão inicial. |
| 18 | Orçamento | Permitir informar período de revisão da retificação do orçamento SESC. |
| 19 | Orçamento | Permitir o controle de fundos e repasses com o controle da movimentação contábil. |
| 20 | Orçamento | Permitir realizar reformulação orçamentária sem comprometer o orçamento do exercício vigente. |
| 21 | Orçamento | Permitir emissão de relatórios comparativos realizado x orçado por conta orçamentária, conta contábil, centro de custo, Unidade Orçamentária e centro de responsabilidade. |
| 22 | Orçamento | Permitir alterar valores orçamentários das estruturas funcionais de contas e programas. |
| 23 | Orçamento | Permitir o controle do movimento orçamentário comparando com o movimento da contabilidade / orçado X realizado. |
| 24 | Orçamento | Permitir exportar dados orçamentário para envio ao Departamento Nacional. |
| 25 | Orçamento | Permitir controle de agrupamento orçamentário para geração do período fiscal. |
| 26 | Orçamento | Permitir a geração dos relatórios com filtragem, elemento de despesa e centro de custo. |
| 27 | Orçamento | Permitir relatórios do movimento relativo as retificações orçamentárias. |
| 28 | Orçamento | Permitir a emissão de relatórios do movimento de fundos e repasses. |
| 29 | Orçamento | Permitir a criação de relatórios pré-formatados e formato definido pelo SESC, com possibilidade de exportação em XLS e PDF. |
| 30 | Orçamento | Permitir criação e definição de período orçamentário, com controle de competência. |
| 31 | Orçamento | Permitir o controle relativo aos custos administrativos - por percentual - conforme solicitação do SESC. |

| | | |
|----|-----------|--|
| 32 | Orçamento | Permitir que os sistemas trabalhem integrado com os processos / orçamento e fluxo de compras. |
| 33 | Orçamento | Permitir as movimentações dos processos de compras e contratos, o usuário responsável deverá possuir o controle de optar por sua estrutura orçamentária relativo ao exercício atual. |
| 34 | Orçamento | Permitir gerar relatório de demonstração da execução orçamentária de Receita e Despesa. Apresentar informações do duodécimo acumulado e das despesas e das receitas acumuladas ou do mês. Variação compara o Duo Decimo orçado da despesa e da receita e o realizado da despesa e da recita. Apresentar receita total orçada detalhado por tipo de despesa e recita e os respectivos saldos. |
| 35 | Orçamento | Permitir gerar relatório de demonstrativo de despesas. Apresentar informações dos lançamentos anuais de despesa, com as colunas de ano, unidade, programa, atividade, tipo de conta, conta e valores orçados e realizados entre projetos/atividades de cada um dos programas e suas atividades conforme classificação programática. |
| 36 | Orçamento | Permitir gerar relatório de programa de trabalho. Apresentar informações dos lançamentos anuais de despesa, entre projetos/atividades de cada um dos programas e suas atividades conforme classificação programática. |
| 37 | Orçamento | Permitir gerar relatório de relação de centro de custo. Apresentar informações de todos os centros de custos dos setores, projetos e atividades, por unidade orçamentária, contendo o número do centro de custo, nome e classificação programática em que está inserido. |
| 38 | Orçamento | Permitir gerar relatório de transferência de dotação orçamentária. Apresentar as transferências de dotações que ocorrerem no exercício orçamentário, considerando a necessidade de remanejar dotações orçamentárias com a finalidade de ajustar a programação. |
| 39 | Orçamento | Permitir gerar relatório de despesa de capital. Apresentar informações com os valores orçados das despesas de capital por código de programas e projetos/atividades conta orçamentária do exercício seguinte. |
| 40 | Orçamento | Permitir gerar relatório de despesa corrente. Apresentar informações dos valores orçados das despesas correntes por código de programas e projetos/atividades conta orçamentária do exercício seguinte. |
| 41 | Orçamento | Disponibilizar relatório de receitas e despesas. Apresentar informações com o detalhamento dos valores orçados da receita e da despesa segundo as categorias econômicas, especificado por conta e saldo de exercícios anteriores, caso haja uso, apresentando parcial e total. |

| | | |
|----|--------------------------|--|
| 42 | Orçamento | Disponibilizar relatório com detalhamento das despesas correntes e de capital. Apresentar informações dos valores orçados das despesas correntes e de capital por sublínea, rubrica e conta orçamentária do exercício seguinte. |
| 43 | Orçamento | Permitir gerar relatório com detalhamento das receitas correntes e de capital. Apresentar informações dos valores orçados das receitas correntes e de capital por sublínea, rubrica e conta orçamentária do exercício seguinte. |
| 44 | Orçamento | Permitir gerar relatórios de demonstrativo das receitas por atividade. Apresentar informações por programa e atividade, os valores das receitas, o realizado acumulado, o orçado e o quanto foi realizado no ano anterior, contendo campos para assinaturas. |
| 45 | Orçamento | Permitir gerar relatório demonstrativos das despesas por atividade. Apresentar informações por programa e atividade, os valores das despesas, o realizado acumulado, o orçado e o quanto foi realizado no ano anterior. |
| 46 | Orçamento | Permitir gerar relatório de acompanhamento de fundos. Apresentar informações dos lançamentos mensais de outras fontes de recursos, comparando com o valor planejado, duodécimo, % realização, saldo restante e comparado ao mesmo período do ano anterior. |
| 47 | Administração Financeira | Permitir integrar totalmente as contas a pagar ao Módulo de Compras. |
| 48 | Administração Financeira | Permitir a conciliação de títulos e realizar baixas a partir de arquivos retorno bancário. |
| 49 | Administração Financeira | Permitir baixas em lote, através de filtragem de títulos por cliente, vencimento, programação de recebimento, valor, entre outras. |
| 50 | Administração Financeira | Permitir prestação de contas a partir de um adiantamento. |
| 51 | Administração Financeira | Permitir segmentar o cadastro de clientes, dividido por funções, evitando que o mesmo usuário tenha acesso a dados financeiros e contábeis. |
| 52 | Administração Financeira | Permitir controlar toda a movimentação bancária e de tesouraria, as contas a pagar e o fluxo de caixa da empresa. |
| 53 | Administração Financeira | Permitir classificar um título com diferentes naturezas contábeis. |
| 54 | Administração Financeira | Permitir recurso para controle de fundo fixo. |
| 55 | Administração Financeira | Permitir validação redundante no vínculo de conta corrente de fornecedores, garantindo a segurança do processo e a segregação de funções. |
| 56 | Administração Financeira | Permitir o recurso de parcelamento e reagendamento de recebimentos. |

| | | |
|----|--------------------------|--|
| 57 | Administração Financeira | Permitir recurso para emissão das guias de pagamento aos órgãos competentes (DARF, ISS e GPS). |
| 58 | Administração Financeira | Permitir gerar listagem com saldo das contas correntes cadastradas. |
| 59 | Administração Financeira | Permitir parametrização individual tributária por natureza de serviço ou produto do fornecedor, visando calculo automático sem a intervenção do usuário. |
| 60 | Administração Financeira | Permitir gerenciar o fluxo de cobrança com os clientes. |
| 61 | Administração Financeira | Permitir a importação de informações de rateio de pagamentos de vale transporte, seguro, tickets e outros benefícios com informação por centro de custo e colaborador segundo layout estabelecido pelo SESC. |
| 62 | Administração Financeira | Permitir o usuário realizar diversas filtragens para realizar um lote de baixa, facilitando a inclusão das notas a serem pagas. |
| 63 | Administração Financeira | Permitir calcular automaticamente a retenção de impostos de fornecedores. |
| 64 | Administração Financeira | Permitir programar pagamento para fins de planejamento de fluxo de caixa, sem alterar a data de vencimento. |
| 65 | Administração Financeira | Permitir parcelamento e reagendamento de pagamentos. |
| 66 | Administração Financeira | O sistema deve possuir layout de pagamento para os principais bancos brasileiros. |
| 67 | Administração Financeira | Permitir controle de documentação do fornecedor, bloqueando sempre que a validade for expirada, evitando assim pagamentos indevidos. |
| 68 | Administração Financeira | Permitir emitir espelho do título com todos os detalhes incluindo impostos retidos e contabilização. |
| 69 | Administração Financeira | Permitir a visão do fluxo de caixa da empresa composto pelos valores dos títulos de contas a receber e a pagar, considerando as datas de programação de pagamento e recebimento e respectivas moras ou descontos dos títulos mais os saldos das contas correntes que compõem o fluxo de caixa. |
| 70 | Administração Financeira | Permitir baixas (pagamentos ou recebimentos) a maior ou a menor do valor das notas fiscais, gerando valor residual quando esse for pago ou recebido (baixa parcial). |
| 71 | Administração Financeira | O cadastro de clientes deve possuir código único não permitindo duplicidade e atendendo a legislação SPED. |
| 72 | Administração Financeira | Deve garantir que todas as operações financeiras gerem lançamentos de fluxo de caixa. |
| 73 | Administração Financeira | Permitir calcular automaticamente os encargos financeiros dos recebimentos. |
| 74 | Administração Financeira | Permitir recurso de conciliação manual e / ou automática de contas correntes. |

| | | |
|----|--------------------------|--|
| 75 | Administração Financeira | Permitir gerar relatório em qualquer data da posição em aberto do contas a receber nesta data para fins de conciliação contábil e auditoria. |
| 76 | Administração Financeira | Permitir inclusão de anexos nas rotinas de entrada de títulos a pagar e receber, bem como nas movimentações de tesouraria. |
| 77 | Administração Financeira | Permitir rateio por diversas naturezas contábeis |
| 78 | Administração Financeira | Permitir a emissão de relatórios: Contas a pagar em aberto / Contas a receber em aberto / Saldos de contas correntes |
| 79 | Administração Financeira | Permitir a apropriação do valor de um título em diversas naturezas contábeis, centros de custo e projetos, de acordo com a natureza dos produtos ou serviços vendidos. |
| 80 | Administração Financeira | Permitir gerar de forma automática os títulos de impostos retidos, para o devido recolhimento junto aos órgãos de competência. |
| 81 | Administração Financeira | Permitir consultar a movimentação do fluxo de caixa de forma sintética ou detalhada. |
| 82 | Administração Financeira | Permitir gerar relatório que demonstre a situação do título em uma data específica. |
| 83 | Administração Financeira | Permitir sinalizar saldos de adiantamento do fornecedor no momento do pagamento de uma nota fiscal. |
| 84 | Administração Financeira | Permitir a geração de relatórios apontando o valor líquido e suas deduções |
| 85 | Administração Financeira | Permitir a vinculação de usuários a empresas, filiais e contas correntes, possibilitando definir especificamente o seu acesso. |
| 86 | Administração Financeira | Permitir processar automaticamente as baixas através dos arquivos bancários. |
| 87 | Administração Financeira | Permitir controle de adiantamentos a fornecedores e/ou colaboradores. |
| 88 | Administração Financeira | Permitir listar movimentação financeira por conta e centro de custo. |
| 89 | Administração Financeira | Permitir rotina de consulta do título, apresentando todas as informações sem permitir qualquer alteração. |
| 90 | Administração Financeira | Permitir segmentar o cadastro do fornecedor possibilitando a segregação de funções dos cadastros financeiros, comerciais, fiscais e contábeis. |
| 91 | Administração Financeira | Permitir geração de boletos e envio de e-mail para o cliente. |
| 92 | Administração Financeira | Permitir que todas as operações de recebimento permitam a apropriação por centro de custo e conta de receita. |
| 93 | Administração Financeira | Permitir gerar relatório das baixas realizadas com todos eventos contábeis e gerenciais. |
| 94 | Administração Financeira | Garantir relatórios de fornecedores por categoria de fornecimento. |

| | | |
|-----|--------------------------|---|
| 95 | Administração Financeira | Permitir emitir posição de fluxo de caixa previsto e realizado, por período, conta, moeda, centro de custo e classificação programática. |
| 96 | Administração Financeira | Permitir gerar relatório de pagamento com a possibilidade de configuração dos prazos de vencimento (Ex.: Notas com vencimento em 60; 30 e 15 dias). |
| 97 | Administração Financeira | Permitir segregar e permitir parametrizar classificações de receitas e despesas integradas com a contabilidade. |
| 98 | Administração Financeira | Permitir integração com instituições de validação do cliente, exemplo SERASA. |
| 99 | Administração Financeira | Permitir recursos para condições de pagamentos, possibilitando parcelamento, cálculo de juros e desconto. |
| 100 | Administração Financeira | Permitir mecanismo para atualizar encargos financeiros de forma automática. |
| 101 | Administração Financeira | Permitir controle de documentação de fornecedores, garantindo o pagamento mediante a validade dos documentos. |
| 102 | Administração Financeira | Permitir gerar relatório de razão de clientes. |
| 103 | Administração Financeira | Permitir gerar listagem de saldo de clientes. |
| 104 | Administração Financeira | Permitir gerenciar status de cobrança automáticos por período de vencimento. |
| 105 | Administração Financeira | Permitir modulo para controle de viagens com requisição, adiantamento e prestação de contas. |
| 106 | Administração Financeira | Permitir movimentações entre contas correntes da empresa. |
| 107 | Administração Financeira | Permitir encontrar referência contábil das provisões, antecipações e baixas dos títulos. |
| 108 | Administração Financeira | Permitir gerar relatórios de baixas de contas a pagar e receber. |
| 109 | Administração Financeira | Permitir apresentar rastreabilidade da contabilização gerada. |
| 110 | Administração Financeira | Permitir garantir fluxo de aprovação para outros tipos de pagamentos (Ex.: Folha de pagamento). |
| 111 | Administração Financeira | Permitir gerar relatórios espelho do extrato bancário. |
| 112 | Administração Financeira | Permitir gerar relatório em qualquer data apresentando o valor líquido dos títulos deduzidos os impostos retidos. |
| 113 | Administração Financeira | Permitir transferência entre contas correntes gerando todas as integrações online. |
| 114 | Administração Financeira | Permitir relatório de posição financeira em uma data específica. |

| | | |
|-----|--------------------------|---|
| 115 | Administração Financeira | Permitir listar títulos por natureza de apropriação (serviço ou tipo de produto). |
| 116 | Administração Financeira | Permitir parametrização de contas de pagamento de fornecedores evitando o uso de contas correntes indevidas. |
| 117 | Administração Financeira | Permitir que todas as operações devem possuir recurso para apropriações de empenho impactando o orçamento. |
| 118 | Administração Financeira | Permitir apropriação das despesas de forma rateada. Possibilitando o rateio financeiro e contábil. |
| 119 | Administração Financeira | Permitir gerar relatório de títulos a vencer e vencidos. |
| 120 | Administração Financeira | Permitir definir status de cobrança por título em aberto manualmente. |
| 121 | Administração Financeira | Permitir cadastrar filiais para o cliente e/ou endereços adicionais evitando diversos cadastros. |
| 122 | Administração Financeira | Permitir mecanismo de homologação do cadastro de fornecedor, de forma que o usuário cadastra e outro homologar. |
| 123 | Administração Financeira | Permitir gerar relatório com posição dos títulos em aberto, discriminando os a vencer e os já vencidos |
| 124 | Administração Financeira | Permitir a apropriação de impostos de fornecedores pertencentes ao Simples Nacional, garantindo possível variação da alíquota de impostos. |
| 125 | Administração Financeira | Permitir visualização em tela e impressão de relatório de todos os lançamentos realizados. |
| 126 | Administração Financeira | Permitir calcular de forma automática os impostos retidos na fonte (ISS, IRRF, INSS, INSS Individual, PIS, COFINS, CSLL) conforme regra tributária brasileira estabelecida na legislação. |
| 127 | Administração Financeira | Permitir calcular de forma automática e parametrizável os impostos retidos, sem permitir a alteração do usuário responsável pelo lançamento. |
| 128 | Administração Financeira | Permitir a inclusão de layout para qualquer banco e qualquer tipo de cobrança. |
| 129 | Administração Financeira | Permitir geração de pagamentos em lotes. |
| 130 | Administração Financeira | Permitir gerar automaticamente arquivo para registro dos títulos a receber em boleto para os bancos. |
| 131 | Administração Financeira | Permitir consulta em tela e relatório de todas as informações cadastrais das contas correntes e demais cadastros aplicados ao sistema. |
| 132 | Administração Financeira | Permitir gerar relatório de títulos em aberto, com períodos parametrizáveis pelo usuário. |
| 133 | Administração Financeira | Permitir a negativação/inativação de fornecedores. |

| | | |
|-----|--------------------------|--|
| 134 | Administração Financeira | Permitir relatório de razão auxiliar com posição do contas a pagar. |
| 135 | Administração Financeira | Permitir rastrear a origem dos lançamentos financeiros, exemplificando, compras, contratos, viagens entre outros. |
| 136 | Administração Financeira | Permitir gerar lotes de baixa com diversas formas de pagamento. |
| 137 | Administração Financeira | Permitir novo fluxo de aprovação para pagamento de impostos retidos. |
| 138 | Administração Financeira | Permitir a realização de rateio automático a partir de modelos previamente criados. |
| 139 | Administração Financeira | Permitir realizar a gestão de impostos retidos por fornecedores e notas fiscais. |
| 140 | Administração Financeira | Permitir cadastrar filiais para o fornecedor e/ou endereços adicionais evitando diversos cadastros. |
| 141 | Administração Financeira | Permitir módulo de controle a pagar deve gerar relatórios de saldos de fornecedores, em datas passadas para viabilizar a análise e conciliação contábil/financeira. |
| 142 | Administração Financeira | Permitir relatório dos fornecedores sem movimentação. |
| 143 | Administração Financeira | Permitir registrar compromissos a pagar permitindo a sua classificação por tipo de título (nota fiscal, RPA, imposto), forma de cobrança, empresa, unidade ou filial, forma de pagamento (carteira, cobrança bancária), vinculação da conta corrente para pagamento (quando aplicável), código de barras do boleto bancário (quando aplicável), informações de moras e descontos financeiros, acréscimos e decréscimos ao valor do título originado de custos adicionais ao título (Exemplo: frete). |
| 144 | Administração Financeira | Permitir relatório de registro de contas a receber. |
| 145 | Administração Financeira | Permitir gerar relatório de consulta dos registros dos recebimentos. |
| 146 | Administração Financeira | Permitir gerar relatório de fluxo financeiro de recebimento. |
| 147 | Administração Financeira | Permitir geração de relatório de extrato detalhado de conta corrente. |
| 148 | Administração Financeira | Permitir geração de relatórios com possibilidade de análise histórica de recebimentos. |
| 149 | Administração Financeira | Permitir gerar relatório com todas as movimentações realizadas. |
| 150 | Administração Financeira | Permitir a geração de relatórios com saldos em aberto por clientes retroagindo datas. |
| 151 | Administração Financeira | Permitir integração nativa com meios de pagamentos eletrônicos. |

| | | |
|-----|--------------------------|---|
| 152 | Administração Financeira | Permitir geração de carta de cobrança para clientes inadimplentes. |
| 153 | Administração Financeira | Permitir gerar relatórios de fluxo de caixa conforme as premissas definidas nas modalidades: previsto e realizado, com visões: sintética mensal, sintética diária e analítica com a listagem dos lançamentos que compõe o fluxo do dia mais o saldo financeiro. |
| 154 | Administração Financeira | Permitir gerar listagem de conferência dos borderôs de cobrança e seu status (enviado, cancelado). |
| 155 | Administração Financeira | Permitir manter o cadastro de contas correntes utilizadas para controle das disponibilidades da empresa, sejam contas bancárias, caixa, fundo fixo, fundo rotativo e aplicações financeira. |
| 156 | Administração Financeira | Permitir gerar arquivo para pagamento eletrônico automático, no padrão FEBRABAN. |
| 157 | Administração Financeira | Permitir consulta em tela e impressão de relatório. Conciliação de saldo de caixa. |
| 158 | Administração Financeira | Permitir automação do processo de impostos retidos (Municipal / Estadual / Federal) / gerando os valores de pagamentos e possibilitando que o usuário também possa realizar a geração de forma direta no sistema; |
| 159 | Administração Financeira | Permitir apresentar memória de cálculo referente aos impostos retidos, apresentando a composição do valor apresentado. |
| 160 | Administração Financeira | Permitir realizar análises de índices econômicos e financeiros através das visões de fluxo de caixa Direto e Indireto. |
| 161 | Contabilidade | Permitir parametrização para que todos os lançamentos sejam feitos de forma automática, dispensando o usuário de informar conta contábil no ato do lançamento. |
| 162 | Contabilidade | Permitir a criação de plano de contas estruturado de forma flexível e hierarquizado com no mínimo 5 níveis (Ex: Classe, Grupo, SubGrupo, Conta sintética e conta analítica). |
| 163 | Contabilidade | Permitir identificação da situação de cada conta sendo ela inativa ou ativa, bem como a natureza do saldo devedor ou credor bem como seu tipo (Ativo, Passivo, Patrimônio Líquido, Receitas, Custos, Despesas, Contas de compensação). |
| 164 | Contabilidade | Deve possuir tabela de Centro de Custos. |
| 165 | Contabilidade | Permitir atualizar automaticamente os saldos das contas com a entrada de dados. |
| 166 | Contabilidade | Permitir a criação e operação contábil simultânea com mais de um modelo de planos de contas com o objetivo de atender análises gerenciais, contabilidade oficial, demonstrativos legais e a legislação SPED. |

| | | |
|-----|---------------|--|
| 167 | Contabilidade | Permitir o relacionamento obrigatório entre contas contábeis e centro de custos, garantindo a confiabilidade das informações na origem dos lançamentos gerados pelos módulos operacionais. |
| 168 | Contabilidade | Permitir cadastro de máscara de codificação de centro de custeio, que possibilite a gestão por níveis. |
| 169 | Contabilidade | O sistema não deverá permitir alterar de lançamento originados de integração provenientes de outras áreas. |
| 170 | Contabilidade | Permitir a realização de lançamentos diretamente no módulo de contabilidade. |
| 171 | Contabilidade | Permitir importação de lançamentos contábeis via importação de dados através de arquivos modelos. Ex (Txt, CSV). |
| 172 | Contabilidade | Garantir possibilidade de diferenciar lançamentos manuais dos lançamentos integrados. |
| 173 | Contabilidade | Permitir a inclusão de históricos nos lançamentos, padronizados ou não. |
| 174 | Contabilidade | Permitir bloqueio de período contábil para lançamentos. |
| 175 | Contabilidade | Permitir criar perfil de acesso para realização de lançamentos contábeis mesmo com o período contábil bloqueado, para atuação no processo de fechamento. |
| 176 | Contabilidade | Permitir gerar registros de lotes de referência nos lançamentos contábeis, permitindo a rastreabilidade da origem das informações. |
| 177 | Contabilidade | Permitir a definição de regras de rateios contábeis. |
| 178 | Contabilidade | Permitir a realização de ajustes de lançamentos contábeis, apenas para usuários com perfil específico, garantindo a auditoria das alterações. |
| 179 | Contabilidade | Permitir automatização dos lançamentos de encerramento do exercício. |
| 180 | Contabilidade | Permitir detalhamento do lançamento contábil, contendo informações e fornecedor, cliente, nota fiscal, centro de custo e origem. |
| 181 | Contabilidade | Deve ser aderente as normas e princípios contábeis de legislações fiscal e tributária vigentes. |
| 182 | Contabilidade | Permitir criar modelos de demonstrativos de resultados para fins de análise. |
| 183 | Contabilidade | Permitir gerar relatórios diários, razão, balanço, balancete de forma nativa em concordância com as regras contábeis. |
| 184 | Contabilidade | Permitir a consulta de lançamento contábeis por centros de custos. |
| 185 | Contabilidade | Permitir o detalhamento contábil por conta corrente da empresa, evitando que se abra várias contas contábeis. |
| 186 | Contabilidade | Permitir gerar um relatório razão por centro de custos e projeto. |
| 187 | Contabilidade | Permitir consultar saldo das contas contábeis por clientes e fornecedores. |

| | | |
|-----|---------------|--|
| 188 | Contabilidade | Permitir gerenciar automaticamente o processo de conciliação contábil. |
| 189 | Contabilidade | Permitir gerar relatório de conferência das contas contábeis já conciliadas. |
| 190 | Contabilidade | Permitir a rastreabilidade da origem do lançamento contábil e o usuário responsável. |
| 191 | Contabilidade | Permitir a análise de conciliação contábil junto aos dados de origem financeira. |
| 192 | Contabilidade | Permitir apresentar informações das despesas por programas, discriminando-as por atividades. |
| 193 | Contabilidade | Permitir a análise dos lançamentos contábeis consolidando mais de uma empresa em uma base única. |
| 194 | Contabilidade | Permitir a impressão e controle por auditoria de sistema, controlando a divergência e o executor do procedimento; Ex: Lançamento contábil. |
| 195 | Contabilidade | Permitir a realização de ajustes em lançamentos contábeis inseridos por integração com a finalidade de ajuste contábil. |
| 196 | Fiscal | Permitir a exportação dos dados contábeis e fiscais para o SPED - Sistema Público de Escrituração Digital (ECD – Escrituração Contábil Digital e EFD – Escrituração Fiscal Digital) conforme formatos exigidos pela Secretaria da Receita Federal . |
| 197 | Fiscal | Permitir exportar os dados contábeis e fiscais para a DCTF - Declaração de Créditos e Débitos Tributários Federais, para a DIRF - Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte, e para a DIPJ – Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica nos formatos exigidos pela Receita Federal. |
| 198 | Fiscal | Permitir gerar obrigações do ECF. |
| 199 | Fiscal | Permitir garantir que a plataforma das entregas fiscais seja nativamente integrada ao ERP, permitindo que as informações geradas nos processos de gestão alimentem corretamente os registros das obrigações tributárias sem a necessidade de nova digitação, tramitação de arquivos ou reprocessamento de dados. |
| 200 | Fiscal | Permitir módulos ofertados devem atender nativamente a legislação brasileira, compreendendo o processo de cálculo e retenção de impostos, padrões contábeis, relatórios legais e fiscais. Visando garantir a integridade das operações e consistência da base de dados, simplificando a análise pelos usuários. |
| 201 | Fiscal | Permitir realizar os controles dos serviços tomados. |
| 202 | Fiscal | Permitir controle dos impostos por produtos / por serviços / automatizado, com a finalidade de usuário utilizador do sistema não precisar realizar alterações. |
| 203 | Fiscal | Permitir a geração de arquivos das obrigações acessórias para as Prefeituras em que o SESC GP tenha unidades de negócio. |

| | | |
|-----|--------------------|---|
| 204 | Fiscal | Permitir o controle dos valores relativo a entrada dos fornecedores no sistema, separando os impostos retidos gerados da nota fiscal. |
| 205 | Gestão Patrimonial | O módulo deve ser capaz de propiciar controle físico, financeiro e contábil do patrimônio, compreendendo a inclusão, a movimentação, a alteração e a exclusão dos bens móveis e intangíveis. |
| 206 | Gestão Patrimonial | Permitir a depreciação de itens patrimoniais individualmente ou de forma agrupada. |
| 207 | Gestão Patrimonial | Permitir registrar o motivo da baixa dos itens de patrimônio. |
| 208 | Gestão Patrimonial | Possibilitar mais de duas classificações de categorias de bens patrimoniais. |
| 209 | Gestão Patrimonial | Permitir o registro de data de garantia do bem. |
| 210 | Gestão Patrimonial | Permitir garantir a integridade das integrações do módulo de patrimônio com os demais módulos do sistema. |
| 211 | Gestão Patrimonial | Permitir definir a taxa de depreciação por item patrimonial ou por um grupo de itens patrimoniais. |
| 212 | Gestão Patrimonial | Permitir classificar ativos por centro de custo ou projetos. |
| 213 | Gestão Patrimonial | Permitir a classificação de itens patrimoniais por grupo. |
| 214 | Gestão Patrimonial | Possibilidade de gerenciar valor máximo residual de um bem. |
| 215 | Gestão Patrimonial | Permitir cadastro de status de bem como: incorporado, comodato, doação, baixado e etc. |
| 216 | Gestão Patrimonial | Permitir listagem de itens adquiridos em período. |
| 217 | Gestão Patrimonial | Permitir o controle da plaqueta dos bens patrimoniais. |
| 218 | Gestão Patrimonial | Possibilitar o desmembramento de um ativo. |
| 219 | Gestão Patrimonial | Permitir incluir classificações aos itens. (Ex.: Veículo: Marca e modelo) |
| 220 | Gestão Patrimonial | Permitir o registro de itens patrimoniais de forma individualizada ou agrupada. (Ex.: Informar a compra de um bem com o quantitativo 50 e o sistema ser capaz de gerar de forma automática 50 itens individualizado). |
| 221 | Gestão Patrimonial | Permitir o controle de bens duráveis (sem depreciação). |
| 222 | Gestão Patrimonial | Permitir a emissão de relatórios patrimoniais capazes de conciliar os saldos contábeis. |
| 223 | Gestão Patrimonial | Permitir vincular o fornecedor ao bem fornecido pelo mesmo. |
| 224 | Gestão Patrimonial | Permitir vincular o item às unidades. |

| | | |
|-----|--------------------|--|
| 225 | Gestão Patrimonial | Permitir a transferência de local, responsável e da apropriação de custos dos bens. |
| 226 | Gestão Patrimonial | Permitir acrescer ou decrescer valores nos bens patrimoniais. |
| 227 | Gestão Patrimonial | Possibilitar a atribuição de responsabilidades aos itens patrimoniais. |
| 228 | Gestão Patrimonial | Possibilitar relacionar o item com sua localização física. |
| 229 | Gestão Patrimonial | Permitir definir o período de depreciação dos itens patrimoniais. |
| 230 | Gestão Patrimonial | Permitir a geração de relatórios com históricos de movimentações, permitindo a análise em qualquer tempo, com o objetivo de atender auditorias. |
| 231 | Gestão Patrimonial | Possibilitar o controle de itens em manutenção. |
| 232 | Gestão Patrimonial | Possibilitar a geração de relatórios de baixa. |
| 233 | Gestão Patrimonial | Permitir a emissão de termo de responsabilidade do item patrimonial. |
| 234 | Gestão Patrimonial | Possibilitar a realização de inventário de itens patrimoniais. |
| 235 | Gestão Patrimonial | Garantir o registro das operações realizadas com os itens patrimoniais. |
| 236 | Gestão Patrimonial | Permitir visualizar todo o histórico de movimentação do item (Ex.: Valor de aquisição, valor de depreciação, baixa, valor residual). |
| 237 | Gestão Patrimonial | Permitir a realização de inventário através de leitor de código de barra. |
| 238 | Gestão Patrimonial | Garantir o registro histórico de movimentações do item patrimonial. |
| 239 | Gestão Patrimonial | Permitir a impressão de plaquetas/ código de barra de bens patrimoniais através do sistema. |
| 240 | Gestão Patrimonial | Possibilitar a baixa individual ou agrupada de itens patrimoniais. |
| 241 | Gestão Patrimonial | Permitir definir a contabilização patrimonial por grupo de itens patrimoniais. |
| 242 | Gestão Patrimonial | Registrar e atualizar os dados dos imóveis que o órgão tem o domínio pleno ou o domínio útil. O registro deve conter a origem do direito de uso ou de domínio do imóvel, as onerações existentes neste imóvel, sua localização e os serviços urbanos oferecidos. |
| 243 | Gestão Patrimonial | Registrar e atualizar os dados dos terrenos que compõem um determinado imóvel cadastrado. O registro deve conter a área do terreno e a localização do mesmo. |
| 244 | Gestão Patrimonial | Registrar e atualizar os dados das edificações que compõem um determinado imóvel cadastrado. O registro deve conter a área construída e as características gerais da edificação. |

| | | |
|-----|--------------------|---|
| 245 | Gestão Patrimonial | Registrar e atualizar o detalhamento da edificação ou do(s) pavimento(s), informando dimensões e divisões internas. |
| 246 | Gestão Patrimonial | Realizar o registro contábil do valor do terreno e das edificações na conta adequada. |
| 247 | Gestão Patrimonial | Realizar a consulta da contabilização do imóvel filtrando por número do imóvel, por edificação ou por terreno. |
| 248 | Gestão Patrimonial | Permite registrar a atualizar os dados da baixa do imóvel enquanto o mês contábil estiver aberto, caso contrário é permitido somente consultar a baixa realizada. Deverá também justificar tal baixa. |
| 249 | Gestão Patrimonial | Permite ao usuário realizar o fechamento do mês, para que os movimentos de ajuste contábil provenientes de vistorias, baixas, transferências e inclusão sejam contabilizados e o relatório de demonstrativo patrimonial possa ser gerado. |
| 250 | Gestão de Compras | Permitir classificar as solicitações por naturezas de compras, facilitando o agrupamento de um processo de compras com itens de mesma natureza. |
| 251 | Gestão de Compras | Permitir anexar documentação nos processos de cotação. |
| 252 | Gestão de Compras | Permitir consultar status dos pedidos (Ex.: Aprovada, Reprovada, Cancelado, em aberto, Atendido Total, atendido parcialmente.) |
| 253 | Gestão de Compras | Disponibilizar modelo de pedido de compras para envio ao fornecedor. |
| 254 | Gestão de Compras | Permitir solicitações de compras de ativos imobilizado, serviços, materiais com fluxo de aprovação e comprometimento orçamentário. |
| 255 | Gestão de Compras | Permitir consultar status das solicitações (Ex.: Aprovada, Reprovada, Pendente) |
| 256 | Gestão de Compras | Garantir o direcionamento a uma alçada superior quando não houver previsão orçamentária para o elemento de despesa de uma solicitação de compras. |
| 257 | Gestão de Compras | Permitir direcionamento de processos de compras para compradores. |
| 258 | Gestão de Compras | Permitir geração de mapa comparativo para aprovação das ordens das cotações. |
| 259 | Gestão de Compras | Permitir inclusão de data de programação de entrega. |
| 260 | Gestão de Compras | Permitir relatório de processos de compras por modalidade. |
| 261 | Gestão de Compras | Permitir classificação das modalidades de compras, por valor, de forma automática. |
| 262 | Gestão de Compras | Permitir a geração de relatório com status dos pedidos. |

| | | |
|-----|-------------------|---|
| 263 | Gestão de Compras | Garantir a validação orçamentária nas solicitações de requisição. |
| 264 | Gestão de Compras | Possibilidade de armazenar histórico de preços de itens de compras. |
| 265 | Gestão de Compras | Possibilitar anexar documentação nos processos de solicitação de compras e pagamentos. |
| 266 | Gestão de Compras | Permitir emissão de pedidos direto ao fornecedor, quando houver contrato de fornecimento vigente. |
| 267 | Gestão de Compras | Permitir fluxo de aprovação para aprovação dos pedidos de compras. |
| 268 | Gestão de Compras | Possibilitar a transformação de solicitação de itens que possuem contratos vinculados, diretamente em ordens de compras aos fornecedores. |
| 269 | Gestão de Compras | Permitir consultar o histórico das solicitações. |
| 270 | Gestão de Compras | Assegurar que todos os itens inseridos no processo de compras foram previamente aprovados com sua dotação orçamentária empenhada. |
| 271 | Gestão de Compras | Permitir classificar itens de compras por categorias/ grupos/ natureza, garantindo posteriormente o gerenciamento dessas informações. |
| 272 | Gestão de Compras | Permitir imprimir os dados de uma solicitação. |
| 273 | Gestão de Compras | O processo de compras deverá permitir o fluxo de integração com o módulo de contratos, aproveitando as informações inseridas no processo. |
| 274 | Gestão de Compras | Permitir solicitações internas de matérias ou serviços com fluxo de aprovação. |
| 275 | Gestão de Compras | Permitir a geração de relatórios com previsão de entrega por fornecedor. |
| 276 | Gestão de Compras | Possibilidade de consultar os registros de integração do sistema (Ex.: visualizar na contabilidade os lançamentos provenientes da área de suprimentos.) |
| 277 | Gestão de Compras | Permitir empenho orçamentário no momento da aprovação das solicitações de compras. |
| 278 | Gestão de Compras | Permitir segregar que os compradores só tenham acesso aos seus processos de compras. |
| 279 | Gestão de Compras | Permitir gerar processo de cotação junto ao mercado para coleta de preços. |
| 280 | Gestão de Compras | Permitir gerar um único processo de compras agrupando diversas solicitações. |
| 281 | Gestão de Compras | Permitir solicitações de compras de serviços com fluxo de aprovação e comprometimento orçamentário. |

| | | |
|-----|---------------------|---|
| 282 | Gestão de Compras | Permitir segregar compradores por categorias/ tipos de compras. |
| 283 | Gestão de Compras | Permitir relacionamento de fornecedores com categorias de itens ofertados. |
| 284 | Gestão de Compras | Realizar aprovações por grupos de solicitação em um único processamento, garantindo que o aprovado não tenha que executar o processo diversas vezes. |
| 285 | Gestão de Compras | Permitir estabelecer variação percentual máxima de valor, entre o valor do pedido e o atendimento da nota fiscal. Esse percentual poderá ser diferente por categorias de compras. |
| 286 | Gestão de Compras | Gerenciar saldo de itens disponíveis mediante solicitação das unidades, podendo decidir direcionar para compra ou transferir de um estoque com saldo disponível. |
| 287 | Gestão de Compras | Notificar os aprovadores por e-mail, quando houver uma solicitação pendente para aprovação. |
| 288 | Gestão de Compras | Permitir atendimento integral ou parcial de pedidos de compras. |
| 289 | Gestão de contratos | Permitir o registro de contratos com diferentes modalidades (Fornecimento, Preço, Mensalidade e etc.) possibilitando controlar o seu saldo e vigência. |
| 290 | Gestão de contratos | Permitir gerar um único contrato agrupando diversos processos de compras. |
| 291 | Gestão de contratos | Permitir a configuração de contratos específicos para uma unidade e/ou contratos pela sede, podendo ser consumidos pelas unidades. |
| 292 | Gestão de contratos | Possibilidade de dupla validação de um contrato, por diferentes usuários. |
| 293 | Gestão de contratos | Permitir listagem de informações cadastrais do módulo de contratos. |
| 294 | Gestão de contratos | Permitir a inclusão de identificadores no contrato para facilitar o controle e a gestão. (Ex.: efetivo alocado em contratos de prestação de serviços, placa e modelo de veículos em contratação de frota. |
| 295 | Gestão de contratos | Permitir a classificação orçamentária dos contratos, garantindo a alocação de gastos por elementos de despesa. |
| 296 | Gestão de contratos | Gerar relatório com listagem dos itens registrados em contrato, para fins de conferência. |
| 297 | Gestão de contratos | Permitir relacionar contrato ao item, no momento da solicitação, quando este tiver um item vinculado. |
| 298 | Gestão de contratos | Permitir que contratos com vencimentos programados gerem projeção de fluxo de caixa. |
| 299 | Gestão de contratos | Permitir registrar a ata de registro de preços e realizar os seus respectivos controles de saldo. |

| | | |
|-----|---------------------|---|
| 300 | Gestão de contratos | Permitir gerenciar os contratos através dos elementos de classificação utilizados no registro do mesmo. |
| 301 | Gestão de contratos | Permitir a classificação de contrato por departamento. |
| 302 | Gestão de contratos | Permitir visualizar relatórios de contratos por data de validade, número de contrato, natureza, vigência, CNPJ, razão social, valor contratado, valor executado. |
| 303 | Gestão de contratos | Permitir registrar os contratos com os elementos necessários para gestão, tais como: natureza do contrato, tipo de contratação, data de contratação, vigência, forma de renovação (aditivos), gestor do contrato, índice de reajuste. |
| 304 | Gestão de contratos | Permitir informações de índices de reajuste de contratos. |
| 305 | Gestão de contratos | Permitir classificar e gerenciar os contratos pela natureza do contrato. |
| 306 | Gestão de contratos | Permitir que solicitações de compras gerem o consumo dos saldos dos contratos, quando o item for contratado. |
| 307 | Gestão de contratos | Permitir gerenciar as medições dos contratos. |
| 308 | Gestão de contratos | Permitir o aditamento de itens e cláusulas do contrato. |
| 309 | Gestão de contratos | Permitir anexar ao contrato, toda documentação gerada no processo de aquisição. |
| 310 | Gestão de contratos | Permitir fluxo de aprovação para ordens de pagamento provenientes de contratos. |
| 311 | Gestão de contratos | Permitir fluxos de validação e aprovação dos contratos, garantindo o processo de conformidade. |
| 312 | Gestão de contratos | Permitir o cadastro de parcelas de contratos com valores fixos ou variáveis. |
| 313 | Gestão de contratos | Permitir gerenciar saldo restante dos contratos. |
| 314 | Gestão de contratos | Permitir a integração com o módulo de administração financeira, afim de possibilitar as parcelas dos contratos ao contas a pagar. |
| 315 | Gestão de contratos | Permitir gerenciar contratos de forma detalhada e com rastreabilidade, visualizando os pedidos, as datas e as quantidades solicitadas. |
| 316 | Viagens e Despesas | Permitir controlar uma operação de viagem em moeda estrangeira. |
| 317 | Viagens e Despesas | Permitir controle do motivo da viagem de um colaborador. |
| 318 | Viagens e Despesas | Permitir solicitação de viagens vinculadas a um contrato, consumindo o saldo do mesmo. |
| 319 | Viagens e Despesas | Permitir a gestão de despesas de viagens integrada aos outros módulos da solução: (Ex. Administração Financeira, Contábil). |

| | | |
|-----|--------------------|---|
| 320 | Viagens e Despesas | Permitir informação de aeroportos por datas de viagens. |
| 321 | Viagens e Despesas | Permitir a realização de prestação de contas das viagens. |
| 322 | Viagens e Despesas | Permitir solicitações de viagens por colaborador via sistema. |
| 323 | Viagens e Despesas | Permitir o controle de uma operação de viagem corporativa por colaborador ou terceiros. |
| 324 | Viagens e Despesas | Permitir disponibilizar relatórios de viagens, por tipo, gastos e colaboradores dentro de um período selecionado. |
| 325 | Viagens e Despesas | Permitir um colaborador responsável solicitar viagem de outro colaborador. |
| 326 | Viagens e Despesas | Permitir controle de colaborador por perfil de cargo - Cada perfil pode possuir valores diferenciados. |
| 327 | Viagens e Despesas | Permitir controle de bloqueio de viagem por período. |
| 328 | Gestão de estoque | Permitir gestão de estoque deve estar totalmente integrado aos módulos do sistema e deve ser capaz de propiciar todo tipo de controle de rotinas de gestão de material desde a aquisição até a baixa, oferecendo relatórios gerenciais por centro de custo, por categoria de item e por depósito. |
| 329 | Gestão de estoque | Não permitir movimentar itens em processo de inventário. |
| 330 | Gestão de estoque | Permitir o controle por múltiplos locais de estoque. |
| 331 | Gestão de estoque | Permitir integração com leitor de códigos de barra para controle de estoque. |
| 332 | Gestão de estoque | Permitir a transferência de itens entre unidades. |
| 333 | Gestão de estoque | Permitir realizar o processo de apropriação de despesas dos itens de estoque no momento do consumo, gerando integração contábil. |
| 334 | Gestão de estoque | Permitir visualizar histórico de fornecimento de itens por fornecedor. |
| 335 | Gestão de estoque | Permitir a realização de solicitações para consumo de itens de estoque. |
| 336 | Gestão de estoque | Possibilitar visualizar registro histórico de movimentação dos itens, por estoque, tipo, categoria, localização e etc. |
| 337 | Gestão de estoque | Permitir posição de saldo dos itens em estoque em uma data determinada. |
| 338 | Gestão de estoque | Permitir realizar a gestão de necessidade de compra dos itens. |
| 339 | Gestão de estoque | Permitir confrontar saldo de itens de estoque no momento de uma solicitação de compras. |
| 340 | Gestão de estoque | Permitir disponibilizar relatório de conferência dos saldos financeiros com os saldos contábeis. |
| 341 | Gestão de estoque | Permitir agregar custo de itens de um estoque. |
| 342 | Gestão de estoque | Permitir emissão de relatório de inventário do estoque. |

| | | |
|-----|-------------------|---|
| 343 | Gestão de estoque | Permitir a geração de solicitações de compras, diretamente da necessidade de compras apontada pelo sistema. |
| 344 | Gestão de estoque | Permitir a movimentação de itens por estoque. |
| 345 | Gestão de estoque | Permitir controle de produtos por lote e validade. |
| 346 | Gestão de estoque | Permitir relacionamento de itens por estoque. |
| 347 | Gestão de estoque | Permitir a realização do processo de inventário e suas respectivas atualizações |
| 348 | Gestão de estoque | Permitir bloqueio por data para período, com a finalidade de travar a execução das movimentações dos itens. |
| 349 | Gestão de estoque | Permitir a estruturação de árvore de produtos por categorias e famílias. |
| 350 | Gestão de estoque | Permitir o controle físico e financeiro dos itens em estoque. |
| 351 | Gestão de estoque | Permitir carga inicial de saldo dos produtos por localização. |

4.2. Serviços de implantação de solução tecnológica integrada de gestão corporativa

- 4.2.1. Trata-se da execução de serviços técnicos especializados para a disponibilização da solução definida no TÓPICO 4.1 deste Termo de Referência, em ambiente de produção, até o limite de 10 (dez) pacotes entregáveis.
- 4.2.2. Os serviços tratados aqui incluem a instalação, configuração e parametrização da plataforma de acordo com o escopo funcional definido anteriormente para que os usuários licenciados da CONTRATANTE possam fazer uso da plataforma em ambiente de produção.
- 4.2.3. O escopo desses serviços se limita a atender ao escopo funcional da plataforma definido no TÓPICO 4.1.2 deste Termo de Referência em 2 (dois) ambientes distintos: (i) homologação e (ii) produção.
- 4.2.4. Para a realização desses serviços, a CONTRATADA deverá executar as seguintes etapas de projeto:
- a) *Mapeamento dos processos corporativos*: a CONTRATADA deverá realizar entrevistas com cada área responsável por cada módulo do sistema e modelar os processos de negócio tais como eles serão realizados na (TO-BE). Esses processos deverão ser modelados e documentados de forma clara e ser entregue à CONTRATANTE como evidência da realização dos serviços;
 - b) *Gap Analysis*: após o levantamento dos processos TO-BE, a CONTRATADA deverá realizar uma *Gap Analysis* que demonstrará as diferenças entre o comportamento padrão da plataforma e as necessidades específicas do SESC-GO para cada processo de negócio do escopo do projeto. Esse *Gap Analysis* irá apontar customizações

candidatas que poderão ser realizadas pela CONTRATADA, sob demanda da CONTRATANTE, até um limite especificado no TÓPICO 4.3 deste Termo de Referência;

- c) *Parametrização*: A CONTRATADA deverá realizar a parametrização e setup inicial da solução a fim de garantir o funcionamento ideal dos processos de negócio do escopo do projeto;
- d) *Implementação de customizações*: Ver TÓPICO 4.3 deste Termo de Referência;
- e) *Homologação*: a CONTRATADA deverá disponibilizar o ambiente de homologação da plataforma conforme escopo definido do projeto, incluindo as configurações solicitadas pela CONTRATANTE. Após disponibilização desse ambiente de homologação, os especialistas da CONTRATADA juntamente com especialistas de cada área da CONTRATANTE deverão realizar atividades de homologação de ponta-a-ponta em todos os módulos da solução, buscando validar o atendimento dos requisitos disponibilizados e parametrizados. Após etapa de homologação, a CONTRATADA deverá replicar as configurações em ambiente de produção da plataforma conforme escopo definido no projeto e validado durante as atividades de homologação;
- f) *Migração de dados*: a CONTRATANTE irá fornecer planilhas com dados das seguintes entidades de negócio que deverão ser migradas pela CONTRATADA tanto no ambiente de homologação (parcialmente) como no ambiente de produção (completamente), permitindo que a solução possa ser homologada e ter seu uso iniciado. As seguintes entidades devem ser migradas:

| Entidades a serem migradas na solução | |
|---------------------------------------|--|
| # | Entidade |
| 1 | Plano de Contas Contábil |
| 2 | Saldos da contabilidade |
| 3 | Fornecedores |
| 4 | Contas a Pagar Abertas |
| 5 | Clientes |
| 6 | Pedidos de compra abertos |
| 7 | Contas a receber abertas |
| 8 | Bens Patrimoniais Móveis |
| 9 | Aquisições de bens patrimoniais móveis e imóveis |
| 10 | Depreciação acumulada de bens móveis e imóveis |
| 12 | Produtos |
| 14 | Funcionários |
| 15 | Saldos em aberto do inventário de estoque |
| 16 | Orçamento para o ano atual |

g) *Treinamento*: com o ambiente configurado e apto a entrar em produção a CONTRATADA deverá treinar os usuários da CONTRATANTE, de forma a capacitá-los para o bom uso do sistema de acordo com os processos mapeados.

h) *Go Live*: após a migração dos dados a CONTRATADA irá acompanhar a execução dos primeiros processos para garantia do funcionamento e uso do sistema pelos usuários da CONTRATANTE. Esta operação deverá ser assistida por no mínimo dois analistas da CONTRATADA, em um período de no mínimo 3 meses in loco nas dependências da CONTRATANTE. A etapa será concluída quando o fluxo de execução estiver completamente funcional no SESC-GO.

4.2.5. Caso o SESC-GO não apresente todos os dados e informações básicas necessárias, ou não possua uma base de dados em formato CSV e/ou planilha eletrônica, que possibilite uma carga inicial dos dados, a CONTRATADA deverá orientar a equipe do SESC-GO no processo de cadastramento manual das informações necessárias à solução.

4.2.6. Os serviços de disponibilização da solução serão executados através do uso de Pacotes Entregáveis definidos no TÓPICO 5.3.3.5, onde serão medidos (aceitos) de acordo com os critérios técnicos de cada etapa.

4.3. Serviços de customização de solução tecnológica integrada de gestão corporativa sob demanda

4.3.1. Trata-se da realização de codificação ou serviços técnicos especializados, sob demanda, de modificações levantadas na etapa de *Gap Analysis* da realização dos serviços de disponibilização da plataforma de Gestão Corporativa até um limite de 2.000 (dois mil) Pontos de Função.

4.3.2. Durante o curso do projeto, nas fases de *Gap Analysis* dos serviços de implantação da plataforma, poderão ser detectados pontos de modificações necessárias a serem realizadas pela CONTRATADA de acordo com a realidade operacional ou gerencial da CONTRATANTE quanto ao uso da solução.

4.3.3. Esses serviços poderão abranger, entre outros, os seguintes cenários:

4.3.3.1. Desenvolvimento de integrações com sistemas legados em utilização pelo SESC-GO;

4.3.3.2. Criação ou modificação de relatórios associados a qualquer módulo da solução implantada pelo projeto;

4.3.3.3. Criação, alteração ou configuração de fluxos eletrônicos automatizados de trabalho;

- 4.3.3.4. Criação, alteração ou configuração de rotinas, regras de negócio, telas ou funcionalidades adicionais ou já implantadas em qualquer módulo da solução implantada pelo projeto;
 - 4.3.3.5. Atividades adicionais de treinamento e capacitação;
 - 4.3.3.6. Serviços adicionais de configuração da solução;
 - 4.3.3.7. Serviços adicionais de migração de dados associada à solução.
- 4.3.4. Quando essas necessidades forem apontadas, o processo de implantação deverá se fazer uso de atividades de customização das plataformas que deverão acontecer de acordo com o processo definido a seguir:
- 4.3.4.1. Solicitação formal da estimativa da quantidade de pontos de função a serem utilizados para a execução da demanda pela CONTRATANTE à CONTRATADA, incluindo os detalhes da necessidade, em conformidade com as informações previamente detalhadas no *Gap Analysis*;
 - 4.3.4.2. Estimativa da quantidade de pontos de função pela CONTRATADA, através de levantamento de requisitos junto aos usuários chave indicados pela CONTRATANTE, em sua sede e com o acompanhamento do Fiscal do Contrato ou por alguém por ele indicado;
 - 4.3.4.3. Resposta oficial da estimativa em papel timbrado da CONTRATADA onde conste a previsão de pontos de função utilizados na mudança, prazo estimado para conclusão da melhoria e custo total em moeda corrente brasileira (reais) e em pontos de função, de acordo com os valores estabelecidos no contrato para customizações sob demanda;
 - 4.3.4.4. Emissão de Ordem de Autorização pelo fiscal da CONTRATANTE, autorizando (caso seja autorizado pelo CONTRATANTE) o início dos trabalhos pela CONTRATADA;
 - 4.3.4.5. Entrega (implantação, treinamento, etc.) e disponibilização do serviço previsto no ambiente da CONTRATANTE, pela CONTRATADA.
- 4.3.5. As atividades técnicas associadas a customizações devem estar sempre em conformidade com a metodologia de engenharia de software que garanta a qualidade do trabalho realizado e deve englobar:
- 4.3.5.1. **Fase de DESENVOLVIMENTO:**
 - a) Análise
 - i. Levantar os requisitos necessários para execução da customização.
 - b) Desenvolvimento

- ii. Codificar as necessidades levantadas na análise.
 - c) Qualidade
 - iii. Efetuar testes de funcionalidade, segurança e performance da aplicação.
- 4.3.5.2. **Fase de IMPLANTAÇÃO:**
- a) Efetuar Deploy em ambiente de homologação.
 - b) Validar com a funcionalidade com o responsável de área da CONTRATANTE, apontado pelo fiscal do contrato.
 - c) Implantar e configurar a customização em ambiente de produção após a homologação da customização.
- 4.3.6. Após concluída as fases supracitadas a CONTRATADA deverá gerar um termo de aceite e encaminhar para validação para o fiscal do contrato, que por sua vez irá avaliar juntamente com o especialista da área de interesse a efetividade da entrega.
- 4.3.7. Os pontos de função executados no projeto serão contabilizados como base a conclusão total de cada customização finalizada.
- 4.3.8. Para atender a cada manutenção evolutiva, estabelece-se adicionalmente os seguintes critérios a serem observados pela CONTRATADA:
- 4.3.8.1. Toda a fase de levantamento da necessidade deve ser realizada com os usuários da plataforma na sede da CONTRATANTE ou remotamente;
 - 4.3.8.2. Atividades de criação de artefatos, seja para mapeamento de processo, análise, codificação, teste, migração ou parametrização, podem ser realizadas na sede da CONTRATADA;
 - 4.3.8.3. Atividades de treinamento e capacitação deverão ser realizadas com os usuários da plataforma na sede da CONTRATANTE ou remotamente;
 - 4.3.8.4. Todas as contagens de Pontos de Função deverão ser realizadas de acordo com a metodologia oficial de Contagem de Pontos de Função mantidas pelo *IFPUG – International Function Point Users Group* e de acordo com padrões nacionais e internacionais do mercado de Tecnologia da Informação, a Instrução Normativa SLTI/MP nº 4 de 11/09/14 e diversos direcionamentos do Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 1.782/2007, Acórdão nº 1.910/2007, Acórdãos nos 1.125/2009 e 1.274/2010) e utilizando a métrica tal como preconiza o Roteiro de Métricas de Software do SISP (v 2.3);
 - 4.3.8.5. Para a contagem, deve-se sempre utilizar Fator de Ajuste igual a “1” (um), conforme preconizado pelo Roteiro de Métricas de Software do SISP;

4.3.8.6. Caberá à CONTRATADA anexar ao orçamento apresentado para cada manutenção evolutiva uma planilha que demonstre a contagem de Pontos de Função realizada para estimar o tamanho da mudança.

4.3.9. Vale ressaltar que essas customizações sob demanda gerarão custos ao projeto apenas quando forem autorizadas pela CONTRATANTE, de acordo com os limites estabelecidos, em Pontos de Função, para cada uma das plataformas.

4.3.10. A CONTRATANTE, também poderá solicitar serviços de customização que não foram identificados pela CONTRATADA na etapa de *Gap Analysis*, desde que exista saldo de pontos de função do projeto para execução de customizações.

4.4. Serviços de treinamento e capacitação pós-implantação na solução tecnológica integrada de Gestão Corporativa

4.4.1. Trata-se da realização de atividades especialistas para a capacitação da equipe interna da CONTRATANTE para utilização da solução de Gestão Corporativa disponibilizada após a implantação de módulos da solução.

4.4.2. Este serviço tem como objetivo dar suporte a processos de capacitação pós-implantação em necessidades diversas, tais como:

- a) Capacitar equipe sobre novas funcionalidades da solução;
- b) Capacitar equipes que por fatores como o turnover de pessoas, possam ter perdido o conhecimento sobre uso da plataforma;
- c) Aprimorar o uso da solução através de treinamentos de reciclagem com as equipes da CONTRATANTE.

4.4.2.1. A CONTRATADA deverá executar um total de até 220 (duzentos e vinte horas) horas de treinamento e capacitação para a equipe do SESC-GO.

4.4.2.2. Esse total de horas considera apenas as horas utilizadas durante as sessões de treinamento. Não serão totalizadas as horas por número de participantes.

4.4.2.3. Os treinamentos serão solicitados pela CONTRATANTE mediante a emissão de Ordem de Serviço, informando o escopo da necessidade e os participantes.

4.4.2.4. A CONTRATADA deverá responder a Ordem de Serviço com os seguintes dados:

- a) Data de realização de cada treinamento;
- b) Nome do instrutor;
- c) Ementa do treinamento;

- d) Carga horária do treinamento;
 - e) Infraestrutura necessária para a realização do treinamento.
- 4.4.2.5. Após a resposta da Ordem de Serviço o gestor do projeto irá validar e aprovar o treinamento.
- 4.4.2.6. Toda a infraestrutura para a realização do treinamento será fornecida pela CONTRATANTE, com exceção do ambiente da solução.
- 4.4.2.7. Ao final de cada treinamento a CONTRATADA deverá emitir certificados de participação e realizar uma pesquisa de satisfação com os colaboradores da CONTRATANTE que serão treinados.

4.5. Serviços de suporte pós-implantação da solução

- 4.5.1. Após o Go-Live da Solução Tecnológica Integrada de Gestão Corporativa as atividades da CONTRATADA deverão ser focadas no suporte pós-implantação da solução.
- 4.5.2. Esse suporte deverá ser realizado por um período de 12 (doze) meses após a implantação da solução e, durante esse período, a CONTRATADA deverá manter equipe especializada remota para atender as solicitações de suporte da CONTRATANTE.
- 4.5.3. Por atividades de suporte, entende-se que a CONTRATADA deverá realizar os seguintes serviços:
- 4.5.3.1. **Atualização de pacotes de correção dos sistemas:** Atividades funcionais e técnicas para atualizar a plataforma com atualizações de cada sistema criadas pela CONTRATADA em ambiente de homologação e produção, conforme necessidade de negócio e de segurança da CONTRATANTE, sempre referentes a módulos e funcionalidades previamente disponíveis e em uso em cada sistema;
 - 4.5.3.2. **Manutenções preventivas:** Atividades técnicas pró ativas de checagem no ambiente de produção de cada sistema que visem garantir um melhor funcionamento do sistema, seus aspectos de integridade, disponibilidade e segurança;
 - 4.5.3.3. **Manutenções corretivas:** Correção técnica e funcional de eventuais *bugs* que possam aparecer no ambiente de produção nos sistemas associados aos módulos implantados e definidos no escopo deste documento. Por “bugs” ou “erros” entende-se comportamentos divergentes do esperado quanto ao funcionamento padrão já em uso nos módulos e funcionalidades previamente disponíveis e em uso em cada sistema. Mudanças de processos ou de funcionalidades já em uso não serão consideradas “bugs”, logo, não fazem parte do escopo de Manutenções Corretivas.

- 4.5.3.4. **Manutenções adaptativas:** ajustes técnicos e funcionais nos sistemas para deixá-los adequados a mudanças legais e que estejam em concordância com o escopo da administração da CONTRATANTE.
- 4.5.3.5. **Acompanhamento de atividades de infraestrutura:** Acompanhamento remoto de ações técnicas que poderão ser realizadas pela equipe técnica da Agência para recuperação em caso de desastres, restauração sob demanda de backups previamente realizados, gestão da segurança de acesso e apoio na gestão da disponibilidade dos ambientes de homologação e produção dos sistemas implantados pelo projeto.
- 4.5.3.6. **Deployment de customizações já realizadas entre unidades do SESC:** Como esse projeto foi desenhado dando a possibilidade do mesmo poder ser aderido por outros regionais do SESC (ver TÓPICO 12 – DO REGISTRO DE PREÇO), buscando a otimização de recursos e do investimento realizado pela organização, caso outro regional do SESC realize a adesão ao projeto, todas as customizações realizadas pela CONTRATADA para o SESC-GO (realizadas e faturadas de acordo com o TÓPICO 4.3) deverão ser entregues, sem custo, ao regional aderente, através de atividades de suporte.
- 4.5.4. O registro de chamado para acionamento de solicitações de suporte, deverá ser feito pela CONTRATANTE em ferramenta informatizada disponibilizada pela CONTRATADA, que deve estimar o tempo a ser gasto e a data de entrega, informar a CONTRATANTE que deve autorizar o atendimento.
- 4.5.5. O horário de atendimento para atividades de suporte deverá ser de segunda à sexta-feira, em dias úteis, das 08h00min às 18h00min.
- 4.5.6. Acordo de Nível de Serviço (ANS)**
- 4.5.6.1. A CONTRATADA deverá manter equipe suficiente e capacitada para prestar os serviços de suporte acordo com o tamanho e complexidade da operação da CONTRATANTE e que garanta o atendimento do Nível de Serviço esperado para essas atividades.
- 4.5.6.2. Para controlar prazos de atendimento às solicitações de suporte, devemos assumir a classificação de cada chamado (ou solicitações de suporte) em 4 (quatro) categorias relacionadas ao impacto de negócio associado a cada solicitação:
- a) **Alta:** O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio com viés totalmente financeiro e/ou legal e não existem maneiras de contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;
 - b) **Média:** O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio com um possível impacto financeiro e/ou legal associado, porém, existem maneiras de se contornar o problema para

que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;

- c) **Baixa:** O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio, mas não endereça impacto financeiro e/ou legal, porém, existem maneiras de se contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;
- d) **Mínima:** O incidente que causou o chamado não está associado a um impacto financeiro e não impacta diretamente um processo de negócio. O usuário pode continuar a utilização da ferramenta sem maiores riscos associados.

4.5.6.3. A classificação de cada chamado será realizada inicialmente pela CONTRATADA assim que receber a solicitação da CONTRATANTE, de acordo com os detalhes expostos pelos usuários que abrirem a solicitação. Caso a CONTRATANTE classifique a solicitação de forma diferente, as partes devem discutir seus pontos-de-vista e chegarem a um consenso quanto ao grau de criticidade do chamado.

4.5.6.4. A solução (ou entrega do chamado, considerando o envio da solução ao cliente e não as atividades de validação por parte do cliente para encerramento do chamado) deve ser provida pela CONTRATADA conforme segue:

| ANS por chamado/incidente aberto | | | |
|----------------------------------|-------------------|------------------|---|
| Severidade | Tempo de resposta | Tempo de solução | Metas de atendimento |
| Alta | Em até 1 hora | 8 horas úteis | 90% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos conforme essa regra |
| Média | Em até 3 horas | Em até 15 dias | 85% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos conforme essa regra |
| Baixa | Em até 8 horas | Em até 21 dias | 80% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos conforme essa regra |
| Mínima | Em até 16 horas | Em até 30 dias | 80% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos conforme essa regra |

- 4.5.6.5. Esses valores devem ser seguidos como base sempre que o incidente não envolver o acionamento de uma terceira parte, como o Fabricante da solução. Nesses casos, é obrigação da CONTRATADA avisar previamente a CONTRATANTE deste cenário para que os usuários estejam cientes do envolvimento de outros na resolução de cada solicitação.
- 4.5.6.6. Os níveis de serviços poderão ser revisados em conjunto com o Fiscal do Contrato conforme andamento da execução do contrato e, caso sejam alterados, isso deve ocorrer de forma oficial através de um Termo Aditivo do Contrato associado a esse projeto.
- 4.5.6.7. A CONTRATADA deverá produzir relatórios usando o software de gerenciamento de atendimentos da CONTRATANTE que servirá de base para verificação do atendimento do ANS.
- 4.5.6.8. Os dados sintéticos e analíticos com estatísticas e indicadores por períodos mensais representarão:
- a) Chamados abertos/atendidos/pendentes, chamados fora do ANS, tempo médio de duração, tempo médio de resposta e solução, causas comuns e qualidade do atendimento;
 - b) Quantidade de chamados classificados por severidade, por técnicos, por sistemas atendidos, chamados escalados para terceiros e chamados pendentes de solução classificados por tempo pendente;
 - c) Evolução histórica dos indicadores.
- 4.5.6.9. Regras do Acordo de Nível de Serviço para as Manutenções Adaptativas ou atividades de *deployment* de customizações entre unidades do SESC:
- a) Os níveis de serviço estipulados para o projeto não se aplicam às manutenções adaptativas (ou *deployment* de customizações entre unidades do SESC), visto que o tamanho das modificações não pode ser previsto;
 - b) Após o surgimento de mudanças legais que enderecem a necessidade de novas manutenções adaptativas, ou da necessidade de se entregar uma customização já realizada para o SESC-GO a outra unidade regional, a CONTRATANTE irá informar a CONTRATADA, em um prazo de até 48 (quarenta e oito) horas a necessidade de se verificar a manutenção adaptativa. Esse aviso será realizado formalmente e, após recebê-lo, a CONTRATADA deverá criar um Plano de Trabalho para tratativa da manutenção adaptativa. Esse plano de trabalho deverá ser submetido à aprovação da CONTRATANTE e deverá conter, no mínimo, as seguintes análises:
 - i. Análise de impacto técnico e funcional da mudança legal nos

- sistemas afetados pela manutenção adaptativa;
- ii. Expectativa do tamanho (em horas ou pontos de função) da mudança adaptativa;
 - iii. Impacto criado pela manutenção adaptativa na gestão do projeto incluindo possíveis impactos nos Acordos de Níveis de Serviço das atividades de suporte durante o período de resolução da manutenção adaptativa;
 - iv. Prioridade da realização das atividades da manutenção adaptativa em relação às demais atividades do projeto.
- c) Esse plano de trabalho deverá ser aprovado e gerenciado pelo Fiscal do Contrato e CONTRATADA até o término da entrega da manutenção adaptativa em ambiente de produção.

5. CICLO DE VIDA DO PROJETO

5.1. Planejamento do projeto

- 5.1.1. Para a execução do projeto, a CONTRATADA deverá realizar um planejamento prévio, que inclua a criação de um PLANO DE PROJETO (OU PLANO DE TRABALHO), detalhando as ações necessárias para consecução dos objetivos do projeto, que deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE durante a fase de iniciação do projeto. A descrição do plano de trabalho deverá conter, no mínimo, os seguintes itens:
- 5.1.1.1. Detalhamento das atividades a serem realizadas e prazos;
 - 5.1.1.2. Cronograma detalhado do projeto atualizado;
 - 5.1.1.3. Fases, marcos e produtos gerados;
 - 5.1.1.4. Metodologia, ferramentas e procedimentos de trabalho a serem empregados;
 - 5.1.1.5. Participantes envolvidos e responsabilidades;
 - 5.1.1.6. Recursos necessários para a execução do projeto (incluindo equipamentos);
 - 5.1.1.7. Procedimentos de verificação e validação a serem adotados;
 - 5.1.1.8. Plano de Governança para acompanhamento do projeto.
- 5.1.2. Após apresentação e aprovação do PLANO DE PROJETO, a CONTRATANTE irá emitir uma ORDEM DE SERVIÇO autorizando o início das atividades do projeto.

- 5.1.3. Quando se iniciarem as atividades de disponibilização da plataforma, a CONTRATADA irá emitir, mensalmente, uma ORDEM DE SERVIÇO específica à CONTRATANTE informando os serviços executados no mês e os serviços a serem executados no próximo mês.
- 5.1.4. Essa emissão visa dar transparência e previsibilidade para ambas as partes do consumo de serviços executados.

5.2. Acompanhamento

- 5.2.1. O acompanhamento e a fiscalização do contrato, por parte da CONTRATANTE, serão exercidos pelo Fiscal do Contrato que deverá:
 - 5.2.1.1. Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução dos serviços e produtos gerados, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o regulamento de Compras do SESC;
 - 5.2.1.2. Sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE e/ou a terceiros, os serviços estarão sujeitos a mais ampla e irrestrita fiscalização, a qualquer hora e em todos os locais. A presença do Fiscal não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, que não implicarão corresponsabilidade da CONTRATANTE;
 - 5.2.1.3. Aprovar, recusar, solicitar correção de quaisquer serviços que estejam em desacordo com as especificações técnicas deste Edital e seu Termo de Referência e outros Anexos, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado, dentro das condições estabelecidas contratualmente.
- 5.2.2. O CONTRATANTE se reserva no direito de realizar auditorias “*in loco*” visando o cumprimento do acordado. A CONTRATADA deverá dar acesso aos representantes da CONTRATANTE, auditores (neles incluídos a equipe de auditoria interna e os auditores externos), inspetores, fiscais e outros representantes que a CONTRATANTE venha oportunamente a designar por escrito, em qualquer instalação em que a CONTRATADA esteja prestando os serviços, ao pessoal da CONTRATADA, e aos dados e registros relativos aos serviços, para fins de realização de auditorias ou inspeções.
- 5.2.3. A CONTRATADA deve elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, em comparação com os que foram acordados. Contendo detalhamento das atividades realizadas e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

- 5.2.4. As atividades de acompanhamento e fiscalização não implicam em qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação ao serviço contratado, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato.
- 5.2.5. A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e em nenhuma hipótese, em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus colaboradores, preposto e/ou assistentes.
- 5.2.6. A CONTRATANTE poderá alterar a indicação do Fiscal do Contrato ou seus substitutos, a qualquer momento, bastando apenas comunicar formalmente à CONTRATADA.
- 5.2.7. O contrato poderá ser prorrogado até o limite máximo de 60 meses, com exceção do item 2 da tabela de escopo (página 11 do presente documento) - SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA (CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.2 DESTE TERMO DE REFERÊNCIA) – nos termos do Art. 26 da Resolução nº 1.252 / 2012 do Conselho Nacional do Sesc.

5.3. Medição e critérios de aceite

- 5.3.1. Após o término de cada período mensal a CONTRATADA elaborará RELATÓRIO GERENCIAL DOS SERVIÇOS EXECUTADOS contendo os quantitativos totais mensais de cada um dos tipos de serviços efetivamente realizados.
- 5.3.2. Nesses relatórios devem constar, no mínimo, as seguintes informações:
 - 5.3.2.1. Acompanhamento do cronograma, com um comparativo entre as atividades planejadas para o período e as atividades executadas no período. Atividades que não tenham sido executadas conforme planejadas devem ser acompanhadas de justificativa. Um novo prazo deve ser acordado em conjunto com a gerência do projeto do CONTRATANTE;
 - 5.3.2.2. Plano de trabalho atualizado contendo, quando necessário, os ajustes relativos ao cronograma, à alocação de recursos, à prioridade de execução de tarefas e à mudança de requisitos. Estes ajustes devem ser justificados pelo fiscal do projeto e devem ser aprovados pelo Fiscal do Contrato por parte do CONTRATANTE antes de serem executados;
 - 5.3.2.3. Análise de impacto e riscos referente às possíveis mudanças no projeto que vierem a ser solicitadas pelo CONTRATANTE.
- 5.3.3. As medições para efeito de pagamento serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:
 - 5.3.3.1. Até o terceiro dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a CONTRATADA entregará relatório contendo os quantitativos

totais mensais de cada um dos tipos de serviços realizados e os respectivos valores apurados.

- 5.3.3.2. A CONTRATANTE atestará a medição mensal, comunicando à CONTRATADA no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento do relatório, o valor aprovado, e autorizando a emissão da correspondente fatura, a ser apresentada no primeiro dia útil subsequente.
- 5.3.3.3. Serão considerados somente os serviços efetivamente executados e apurados.
- 5.3.3.4. A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.
- 5.3.3.5. Para os serviços de disponibilização da plataforma, estabelece-se os seguintes critérios:
- a) Para efeito de faturamento serão consideradas os Pacotes Entregáveis conforme tabela abaixo com seus respectivos percentuais.

| Pacotes Entregáveis | | | | | | | | | | |
|------------------------------|----------|-------------------------|--------------|----------|----------------|-------------|----------|-------------------|-------------|-----------|
| Módulo | | Mapeamento de Processos | Gap Analysis | | Parametrização | Homologação | | Migração de Dados | Treinamento | Go Live |
| Administração Financeira | Pacote 1 | 10% | | Pacote 4 | 10% | | Pacote 7 | 10% | | Pacote 10 |
| Contabilidade | | | | | | | | | | |
| Fiscal | | | | | | | | | | |
| Gestão de Compras | Pacote 2 | 10% | | Pacote 5 | 10% | | Pacote 8 | 10% | | |
| Gestão de Contratos | | | | | | | | | | |
| Gestão de Estoque | | | | | | | | | | |
| Gestão Patrimonial | Pacote 3 | 10% | | Pacote 6 | 10% | | Pacote 9 | 10% | | |
| Gestão de Viagens e Despesas | | | | | | | | | | |

- b) Conforme a tabela acima os Pacotes Entregáveis correspondem ao conjunto de aceite das etapas do conjunto de módulos relacionados ao

pacote. Exemplo:

- i. Quando concluído o aceite das etapas de Mapeamento de Processos e Gap Analysis dos Módulos Administração Financeira, Contabilidade e Fiscal, o Pacote 1 estará apto a ser faturado conforme as regras definidas no TOPICO 5.3.3;
- ii. O faturamento de cada pacote corresponde a 10 (dez) por cento do valor total proposto para o item SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA INTEGRADA DE GESTÃO CORPORATIVA;
- iii. A ordem de execução e faturamento do projeto não precisa necessariamente seguir a ordem dos pacotes.

5.3.4. Critérios de Aceite de Produtos e Serviços

5.3.4.1. Os critérios de aceite que deverão ser observados para comprovação de cumprimento dos serviços realizados e produtos entregues, seguem:

5.3.4.2. Cada um dos itens do objeto será considerado ACEITOS e ENTREGUES de acordo com os parâmetros definidos neste tópico;

5.3.4.3. *Licenciamento de solução tecnológica integrada de gestão corporativa em computação em nuvem*

- a) Cada **licença** entregue mediante a solicitação da CONTRATADA para cada perfil de usuário será considerada apta a ser faturada pela CONTRATADA assim que o usuário e senha do perfil seja fornecido para o colaborador do SESC-GO através de comunicação via e-mail ou como parte do RELATÓRIO GERENCIAL DOS SERVIÇOS EXECUTADOS e seja possível realizar o login, com sucesso, nos módulos associados à licença a partir de algum ambiente acessível para o SESC-GO, mesmo antes de qualquer parametrização ou customização da plataforma;

5.3.4.4. *Serviços de implantação de solução tecnológica integrada de gestão corporativa*

5.3.4.4.1. *Serviços de disponibilização da solução tecnológica integrada de gestão corporativa*

5.3.4.4.1.1. *Cada etapa do processo de implantação da solução será considerada apta a ser faturada pela CONTRATADA de acordo com os seguintes parâmetros:*

- a) Levantamento de processos: Os processos estiverem mapeados, apresentarem os fluxos e regras de negócio em concordância com a realidade operacional do SESC-GO e tenham sido aprovados formalmente pelos seus respectivos responsáveis da CONTRATANTE;
- b) Gap Analysis: Os documentos de Gap Analysis demonstrarem todos os

aspectos funcionais que precisarão ser modificados na solução para atender às necessidades específicas do SESC-GO e tenham sido aprovados formalmente pelos respectivos responsáveis de cada processo/módulo da CONTRATANTE;

- c) Parametrização: O módulo tenha sido devidamente parametrizado em ambiente de homologação e os documentos evidenciando as parametrizações realizadas para atender os requisitos de negócio do SESC-GO estiverem devidamente assinados e aceitos pelos responsáveis da CONTRATANTE;
- d) Migração de Dados: A migração de dados será considerada aceita quando os dados da CONTRATANTE tenham sido disponibilizados no ambiente de produção permitindo o início das atividades de go live por parte dos usuários da CONTRATANTE;
- e) Treinamento: deverá ser considerado aceito quando os usuários do módulo em questão estiverem devidamente treinados e aptos a utilizarem o sistema;
- f) O Go Live tenha sido iniciado em ambiente de produção e os fluxos de execução dos módulos estejam funcionas e atendendo os processos mapeados.

5.3.4.5. Serão considerados aceitos dos módulos que tenham 100 (cem) por cento dos requisitos funcionais atendidos conforme descritos no TÓPICO 4.1.2

5.3.4.6. *Serviços de customização de solução tecnológica integrada de gestão corporativa sob demanda*

- a) Cada **customização** será considerada apta a ser faturada quando estiver devidamente homologada e entregue de acordo com os documentos de levantamento de requisitos e critérios de aceite que serão produzidos em tempo de implantação do projeto.

5.3.4.7. *Serviços de Treinamento e Capacitação pós-implantação da Solução Tecnológica Integrada de Gestão Corporativa*

- a) Cada **treinamento** será considerado apto a ser faturado pela CONTRATADA quando os certificados de participação do treinamento tenham sido emitidos e o resultado da pesquisa de satisfação realizada para o treinamento apresente um indicador de, no mínimo, 70% no grau de satisfação dos colaboradores multiplicadores do SESC-GO.

5.3.4.8. *Serviços de suporte pós-implantação da solução*

- a) As evidências de execução dos serviços de suporte pós-implantação serão observadas mensalmente, sempre através da análise de um Relatório Mensal de Atividades de Suporte que deverá ser emitido pela CONTRATADA demonstrando todos os chamados e atividades realizadas no período, bem como o percentual de atendimento de SLA desses

chamados, conforme estabelecido no TÓPICO 4.5.6 deste Termo de Referência.

5.4. Gestão de Mudanças

- 5.4.1. Todo o Plano do Projeto criado pela CONTRATADA e aprovado pelo SESC-GO deverá ser seguido durante toda a execução do projeto.
- 5.4.2. Caso seja detectado, durante o curso do projeto, necessidade de alteração de qualquer aspecto do projeto essa alteração só será considerada válida após concluído o processo de aprovação de uma Mudança do projeto.
- 5.4.3. Essas mudanças poderão ser sugeridas pela CONTRATADA ou solicitadas pelo SESC-GO, porém, em ambos os casos, o seguinte processo deverá ser seguido:
 - 5.4.3.1. É criada uma SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA onde deve-se detalhar o *motivo/justificativa* da mudança, seu *autor*, e o *impacto* dela no planejamento atual do projeto. Caso a mudança tenha impacto no escopo, deve-se incluir um estudo quantitativo e qualitativo em Pontos de Função sobre os aspectos da mudança;
 - 5.4.3.2. A SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA deve ser aprovada pelo SESC-GO e pela CONTRATADA;
 - 5.4.3.3. Após aprovação da SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA o SESC-GO irá emitir uma ORDEM DE SERVIÇO associada à Mudança e, a partir de então, todos os aspectos tratados nela passarão a valer no projeto.
- 5.4.4. Enquanto uma determinada Mudança não seja aprovada e não tenha sido emitida uma Ordem de Serviço associada a ela, ela não tem qualquer valia em relação a regras quanto ao escopo, prazo ou qualquer outro parâmetro do projeto.

5.5. Encerramento do projeto

- 5.5.1. Ao final do projeto deve-se realizar atividades de Gestão de Projetos que documentem, formalmente, o fim das obrigações da CONTRATADA, no Termo de Recebimento Definitivo do projeto.
- 5.5.2. Essa etapa impede que outras atividades técnicas do projeto, relacionadas a qualquer outro item do objeto detalhado neste Termo de Referência, sejam executadas pela CONTRATADA, uma vez que se considera que todo o trabalho especializado executado pela CONTRATADA terminou.
- 5.5.3. Nesta etapa do projeto a equipe da CONTRATADA e da CONTRATANTE deverá ser liberada e todas as atividades a serem realizadas em prol do projeto devem ser formalmente cumpridas.
- 5.5.4. O resultado das atividades de encerramento do projeto deverá ser comunicado a todos os envolvidos através do Termo de Recebimento Definitivo do projeto

apresentado pela CONTRATADA à CONTRATANTE em uma Reunião de Encerramento.

- 5.5.5. O Termo de Recebimento Definitivo deverá ser apresentado pela CONTRATADA em um prazo de até 5 (cinco) dias após a conclusão dos demais itens do objeto.
- 5.5.6. Após o recebimento do Termo de Recebimento Definitivo, o Fiscal do Contrato terá um prazo máximo de até 5 (cinco) dias para avaliar o documento apresentado.
- 5.5.7. Tão logo o Termo de Recebimento Definitivo seja aprovado pela CONTRATANTE, caberá à CONTRATADA realizar uma Reunião de Encerramento para apresentar os resultados do projeto para os líderes de equipe e colaboradores multiplicadores de informação definidos pela CONTRATANTE.
- 5.5.8. A Reunião de Encerramento deverá ser documentada através de uma Ata de Reunião de Encerramento e esse documento, assim como o Termo de Recebimento Definitivo, deve ser entregue pela CONTRATADA à CONTRATANTE como os últimos produtos de serviços executados.
- 5.5.9. Ao final da Reunião de Encerramento caberá à CONTRATANTE emitir o Atestado de Competência Técnica em favor da CONTRATADA contendo todas as informações técnicas relevantes do projeto executadas pela CONTRATADA.

6. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

- 6.1. Considerando o embasamento de legislação nacional e municipal, a CONTRATADA deverá garantir o sigilo e a confidencialidade sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados, dos documentos elaborados, dos dados, informações e imagens no âmbito do projeto e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados, informações e imagens que tenha recebido destes no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.
- 6.2. A CONTRATADA deverá atuar seguindo o determinado na legislação e regulamentação vigentes referentes ao sigilo, à confidencialidade, à segurança dos dados, das informações e das imagens no âmbito do projeto.
- 6.3. Deverá ser celebrado TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para garantir a segurança dos dados, informações e imagens.
- 6.4. Acatar o termo de confidencialidade, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE após a assinatura de CONTRATO.
- 6.5. Considerando a legislação, a CONTRATADA deverá, no momento do Mapeamento de processos e modelagem, garantir o sigilo e a confidencialidade sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados, dos documentos elaborados dos dados, informações e imagens no âmbito do projeto.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

7.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1.1. Prover a solução constante no Termo de Referência a fim de garantir a plena execução deste projeto.
- 7.1.2. Ser responsável por todas as obrigações e encargos previdenciários, fiscais, trabalhistas e comerciais da execução do CONTRATO com a CONTRATANTE.
- 7.1.3. Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização da CONTRATANTE.
- 7.1.4. Na ocorrência dos casos previstos acima, a CONTRATADA notificará a CONTRATANTE, por escrito, e providenciará o ressarcimento para o dano causado, dentro de 30 (trinta) dias consecutivos, a contar da notificação ou ainda, se for o caso, apresentará recurso devidamente fundamentado.
- 7.1.5. Todos os profissionais porventura alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste TERMO DE REFERÊNCIA deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista.
- 7.1.6. Cumprir com os prazos e padrões de qualidade e serviços ofertados nas condições estipuladas neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 7.1.7. Cumprir fielmente o CONTRATO de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.
- 7.1.8. Prestar os serviços dentro dos prazos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, a fim de manter os serviços do projeto em condições de funcionamento, observando as normas de segurança da CONTRATANTE.
- 7.1.9. Fornecer as soluções constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA dentro do prazo definido.
- 7.1.10. Fornecer as soluções devidamente instaladas por equipe de profissionais qualificados, com todos os custos envolvidos e adequados de acordo com a proposta apresentada.
- 7.1.11. Fornecer, sempre que houver atualização de versão ou da lista de produtos, a relação atualizada das alterações ocorridas nas novas versões dos produtos do fabricante das soluções.
- 7.1.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar durante a vigência do CONTRATO um preposto que servirá de interface junto a CONTRATANTE para o bom andamento e

cumprimento integral do objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA.

- 7.1.13. Manter, durante o período de vigência do CONTRATO, todas as condições que ensejaram a contratação, particularmente no que tange a regularidade fiscal, desempenho e capacidade técnica operativa.
- 7.1.14. Cumprir rigorosamente as normas e regulamentos pertinentes aos serviços objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 7.1.15. Emitir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços realizados.
- 7.1.16. Apresentar relatório mensal, junto com a fatura de serviços prestados, relacionando todas as Ordens de Serviços e chamados de atendimento de suporte originados pela CONTRATANTE e demais relatórios que ratifiquem a execução dos serviços prestados.
- 7.1.17. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE.
- 7.1.18. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas.
- 7.1.19. Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação dela, estando sujeitos às normas internas de segurança da CONTRATANTE, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes e uniformes, trânsito e permanência em suas dependências.
- 7.1.20. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço que não possuam a qualificação adequada ou não atenda satisfatoriamente às necessidades da CONTRATANTE ou dos órgãos que utilizarem seus serviços.
- 7.1.21. Acatar o termo de confidencialidade, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE após a assinatura de CONTRATO, bem como todo o disposto no TÓPICO 6 - SIGILO E CONFIDENCIALIDADE deste Termo de Referência.

7.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 7.2.1. Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA desempenhar o fornecimento do objeto do presente TERMO DE REFERÊNCIA, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências.
- 7.2.2. Arcar com as despesas relacionadas a hospedagens e passagens observando a política de viagens formalmente estabelecida.

- 7.2.3. Caberá à CONTRATANTE manter um Fiscal responsável pela fiscalização e o acompanhamento do bom andamento dos trabalhos contratados.
- 7.2.4. A CONTRATANTE deverá dispor de meios que permitam a comunicação imediata com os profissionais de atendimento da CONTRATADA, por meio de rádio, telefonia celular, telefonia fixa, e-mail ou similar.
- 7.2.5. Executar ou providenciar a execução, com urgência, dos serviços de sua responsabilidade para que não prejudiquem a execução dos trabalhos da CONTRATADA.
- 7.2.6. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial ao atendimento do objeto do presente TERMO DE REFERÊNCIA.
- 7.2.7. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 7.2.8. Promover o acompanhamento e a fiscalização do objeto do presente TERMO DE REFERÊNCIA, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas.
- 7.2.9. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante o fornecimento do objeto do presente TERMO DE REFERÊNCIA, efetuando o seu atesto quando ela estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.
- 7.2.10. Homologar através do TERMO DE RECEBIMENTO as soluções fornecidas quando elas estiverem de acordo com o TERMO DE REFERÊNCIA.
- 7.2.11. Emitir, ao final da execução contratual ou durante a execução contratual, quando assim fizer sentido, o Atestado de Competência Técnica em favor da CONTRATADA.

8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 8.1. O SESC-GO, buscando garantir compromissos mínimos da CONTRATADA com a segurança e qualidade dos serviços a serem prestados, estabelece que quem execute os serviços aqui detalhados atenda às características técnicas obrigatórias, comprovando sua especialidade.
- 8.2. A LICITANTE deve ser empresa legalmente constituída, cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta Licitação, observadas as condições de participação. A comprovação se dará na análise do objeto no contrato social de constituição da empresa.
- 8.3. A LICITANTE deverá apresentar a documentação relativa à Qualificação Técnica que consistirá na apresentação dos seguintes documentos, de forma obrigatória, sob pena

de desclassificação da mesma caso algum dos documentos a seguir não sejam demonstrados:

- 8.3.1. Declaração de que a LICITANTE possui aparelhamento e pessoal técnico adequado para a realização do objeto da licitação, conforme modelo contido no **ANEXO II – DECLARAÇÃO DE APARELHAMENTO E PESSOAL TÉCNICO**;
- 8.3.2. Parte da comprovação da experiência será através da apresentação de **Atestados de Capacidade Técnica Operacional**, emitido(s) por pessoa de direito público ou privado, comprovando a aptidão da LICITANTE no desempenho de atividades pertinentes, compatíveis e de natureza semelhante em características com o objeto desta licitação, atestando, inclusive, o bom desempenho e cumprimento a contento das obrigações contratuais.
- 8.3.3. Os atestados deverão conter necessariamente:
 - a) Prazo contratual;
 - b) Local da prestação dos serviços;
 - c) Natureza da prestação dos serviços;
 - d) Caracterização do bom desempenho da empresa proponente;
 - e) Identificação da pessoa jurídica emitente do atestado em papel timbrado, bem como o nome e o cargo do signatário do documento.
- 8.3.4. Os atestados deverão comprovar a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Fornecimento de licenciamento de solução tecnológica integrada de gestão corporativa com a utilização de, no mínimo, 300 usuários;
 - b) Fornecimento de serviços de implantação e customização de solução ERP em nuvem e web com o mínimo de 1 ano de prestação de serviços contendo no mínimo os seguintes grupos de requisitos funcionais: Gestão Financeira; Gestão de Estoque; Gestão Orçamentária; Gestão de Compras; Gestão Contábil e fiscal; Geração de Relatórios;
 - c) Fornecimento de serviços de implantação e customização de solução ERP, envolvendo levantamento de requisitos, customizações, migração de dados e operação guiada com o mínimo de 1 ano de prestação de serviços;
 - d) Fornecimento de serviços de manutenção/suporte de solução ERP com o mínimo de 1 ano de prestação de serviço;
 - e) Fornecimento de serviços de treinamento/capacitação de solução ERP.

- 8.3.5. Na hipótese de apresentação de mais de 01 (um) atestado, será permitido o somatório dos serviços. A comprovação dos quantitativos mínimos exigidos na qualificação técnico-operacional fica limitado ao somatório de no máximo 03 (três) atestados.
- 8.3.6. No caso de atestados emitidos por empresa de iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa PROPONENTE.
- 8.3.7. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial, empresas controladas ou controladoras da empresa PROPONENTE, ou que tenham pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa PROPONENTE.
- 8.3.8. A LICITANTE deverá demonstrar, na fase de habilitação, **por meio de declaração emitida pelo fabricante**, ser um integrador autorizado a fornecer, instalar e prestar garantia da plataforma oferecida e ser um provedor oficial tanto de serviços como de licenciamento de acordo com o fabricante da plataforma.
- 8.3.9. A ARREMATANTE deverá apresentar os certificados previstos nos itens 3.1.1.12, 3.1.1.13 e 3.1.1.8, quais sejam: certificação ISO/IEC 27.001 da plataforma que sustenta a solução ofertada (incluindo a tecnologia de infraestrutura de nuvem e a solução de software base); certificação ISO/IEC 27.017 da plataforma que sustenta a solução ofertada (incluindo a tecnologia de infraestrutura de nuvem e a solução de software base); a certificação ISO/IEC 27.018 da plataforma que sustenta a solução ofertada (incluindo a tecnologia de infraestrutura de nuvem e a solução de software base); documento emitido pelo fabricante da plataforma que sustenta a solução ofertada (incluindo a tecnologia de infraestrutura de nuvem e a solução de software base), que demonstre o Acordo de Nível de Serviço (SLA) atendendo ao requisito de disponibilidade mínima de 99.5% da plataforma; comprovação válida que o Provedor de serviços em nuvem está em compliance com o Cybersecurity Framework (CSF – Estrutura de segurança cibernética) definido pelo National Institute of Standards and Technology - NIST ou equivalente.
- 8.3.10. A LICITANTE VENCEDORA deverá demonstrar, no ato da assinatura do contrato, que a gestão do projeto será realizada por time **técnico definido, composto por profissionais capacitados** nas principais áreas de gestão de projetos e gerenciamento de Tecnologia da Informação, comprovando a qualificação de no mínimo três profissionais, através de certificações de mercado ou certificados de formação superior ou capacitação técnica emitidos por instituições de ensino ou experiência comprovada através de três anos de contrato de trabalho em gestão de projetos de Tecnologia da Informação.
- 8.3.11. A LICITANTE VENCEDORA deverá apresentar a comprovação do vínculo profissional dos colaboradores indicados para atender os requisitos de todo o TÓPICO 8.3.4 deste Termo de Referência poderá se dar mediante apresentação de contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de

trabalho, sendo possível a contratação de profissional autônomo, mediante apresentação de contrato de prestação de serviços.

- 8.4. Todos os atestados e documentos comprobatórios da etapa de HABILITAÇÃO, ou posteriores, deverão ser apresentados na língua portuguesa em documentos ou através de cópias, nas quais suas autenticidades poderão ser verificadas pela comissão, pelos meios que se fizerem necessários. Caso algum documento tenha sido emitido, originalmente, em outro idioma, ele deverá estar acompanhado de sua tradução juramentada.
- 8.5. Todos os aspectos técnicos de software e hardware ofertados pela proponente devem estar descritos na proposta comercial apresentada, de acordo com o modelo definido no **ANEXO V – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**. A falta das informações técnicas na proposta comercial resultará na desclassificação da proposta.
- 8.6. A PROPONENTE deverá, após cumprida a fase de habilitação, demonstrar que a sua Solução proposta para atender o projeto atende aos principais requisitos técnicos esperados pela CONTRATANTE e que é capaz de demonstrar o atendimento desses requisitos através da execução, com sucesso, de uma Prova de Conceito, conforme critérios estabelecidos no **ANEXO III – PROVA DE CONCEITO** e em concordância com o SESC-GO, nos termos da Resolução 1.252/2012 (Regulamento de Licitações e Contratos do SESC) e com os dispositivos tratados no Art. 18 da Instrução Normativa nº 001/2019 da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia.

9. VISITA TÉCNICA

- 9.1. As empresas que desejarem participar deste processo deverão agendar visita técnica que será realizada nas dependências do SESC-GO, localizado na Rua 31-A, nº 43 Setor Aeroporto, Goiânia-GO.
 - 9.1.1. A visita técnica deverá ocorrer em até 24 horas, em dia útil, antes da sessão licitatória inicial e deverá ser previamente agendada através do endereço de e-mail: ronaldo.lopes@go.senac.br ou do telefone: (62) 3219-5115.
 - 9.1.2. Não será realizada vistoria sem agendamento prévio ou fora do prazo estabelecido.
- 9.2. Tal atividade tem o objetivo de esclarecer possíveis dúvidas das LICITANTES quanto à execução dos serviços e aos padrões de qualidade e segurança esperados pela CONTRATANTE durante as atividades, buscando, assim, mitigar ao máximo os riscos da contratação, tanto para a CONTRATANTE quanto para a futura CONTRATADA.
 - 9.2.1. Como pode ser demonstrado neste Termo de Referência, os serviços a serem prestados pela licitante tratarão da implantação de uma completa plataforma integrada de gestão, composta por diversos módulos de negócios interligados que, juntos, automatizarão uma enorme quantidade de complexos processos de negócio da CONTRATANTE.

- 9.2.2. Essa solução será responsável pelos resultados de processos de negócio que interligados entre si são imprescindíveis para a CONTRATANTE, endereçando inclusive o atendimento à população, obrigações legais per se como, por exemplo e não se limitando a esses, o pagamento de fornecedores, as obrigações de prestação de contas, a gestão de todos os estoques de itens administrados pela CONTRATANTE, e todos os processos de negócio que atendem aos objetivos estatutários do SESC-GO perante a sociedade.
- 9.2.3. Todos os processos de negócio tratados e suportados pela solução que é escopo deste processo licitatório precisam ser compreendidos pela licitante para que seja possível mantê-los em operação sem nenhum prejuízo à CONTRATANTE, uma vez que sem o resultado esperado desses processos, é fato que os resultados da própria entidade serão impactados de forma negativa.
- 9.2.4. O SESC-GO não pode correr riscos de iniciar um projeto tão complexo e ambicioso com um fornecedor que não tome ciência das características operacionais desses processos e da realidade operacional do SESC-GO, algo que só é possível se obter mediante um estudo prévio do ambiente operacional diário dos processos de negócio in loco, para que seja possível, para o futuro fornecedor, tomar ciência e se preparar para realizar as atividades tratadas nesse projeto.
- 9.2.5. Além disso, toda a interconectividade operacional entre os diversos departamentos do SESC-GO que tomam partido nesses processos de negócio precisa ser bem conhecida pelo licitante para que seja possível, por exemplo, se planejar para uma quantidade adequada de especialistas que precisarão estar presentes para a realização de atividades durante a execução contratual.
- 9.2.6. A Visita Técnica tem como objetivo dar oportunidade ao licitante de conhecer o ambiente operacional real dos processos de negócio e da realidade tecnológica e operacional atual da CONTRATANTE, garantindo que toda a operação e gerenciamento seja conhecida previamente para que o licitante possa, inclusive, se preparar para atender às necessidades do projeto quanto a prioridades de planejamento, impactos quando do não atendimento de certos tipos de incidentes dos sistemas, quantidade de solicitações das áreas usuárias e até mesmo tamanho da equipe a ser colocada à disposição dos usuários para a realização de atividades.
- 9.2.7. A falta de realização da Visita Técnica, dessa forma, tornará inviável a identificação, pelo licitante, do real esforço a ser empregado na execução do ajuste, o que prejudica o dimensionamento adequado dos custos, ensejando a elaboração de propostas imprecisas.
- 9.2.8. Desta feita, a Visita Técnica estabelecida aqui se encontra em total conformidade com ao Regulamento de Licitações e Contratos SESC (RESOLUÇÃO 1.252/2012) e subsidiariamente Lei de Licitações (Lei nº 8.666/93) que autoriza a CONTRATANTE a exigir, como requisito de qualificação técnica, a comprovação de que o licitante realizou visita técnica – também chamada de visita prévia, visita de vistoria ou vistoria técnica – no local onde serão cumpridas as futuras obrigações contratuais,

em momento anterior à apresentação de sua proposta no certame.

- 9.2.9. Isso é o que se extrai do disposto no art. 30, inc. III da Lei nº 8.666/93, in verbis:
Art. 30. A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a:

(...)

III – comprovação, fornecida pelo órgão licitante, de que recebeu os documentos, e, quando exigido, de que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

- 9.2.10. Desta feita, a visita técnica irá propiciar aos licitantes, previamente à elaboração de sua proposta de preços, o efetivo conhecimento das condições reais do local onde será executado o objeto/encargo licitado.

- 9.2.11. Nesse sentido já observou o TCU ao tratar da visita técnica:

“Ora, tomar conhecimento de todas as informações relativas às obras e das condições do local de sua realização é do interesse dos próprios licitantes. (...) qualquer empresário com um mínimo de responsabilidade não só deseja como necessita conhecer o local e as condições da obra a ser realizada antes de formular sua proposta comercial”¹.

Em outra decisão:

“a finalidade da introdução da fase de vistoria prévia no edital é propiciar ao proponente o exame, a conferência e a constatação prévia de todos os detalhes e características técnicas do objeto, para que o mesmo tome conhecimento de tudo aquilo que possa, de alguma forma, influir sobre o custo, preparação da proposta e execução do objeto”²

E ainda sobre o assunto, o Tribunal de Contas da União, no Acórdão nº 4.968/2011 – Segunda Câmara, assim se manifestou:

“A visita de vistoria tem por objetivo dar à Entidade a certeza e a comprovação de que todos os licitantes conhecem integralmente o objeto da licitação e, via de consequência, que suas propostas de preços possam refletir com exatidão a

¹ TCU, Acórdão nº244/2003 - Plenário. Min. Rel. Ubiratan Aguiar, DOU de 28.03.2003.

² TCU, Acórdão nº 4.968/2011, 2ª Câmara, Min. Rel. Raimundo Carreiro, DOU de 18.07.2011.

*sua plena execução, evitando-se futuras alegações de desconhecimento das características dos bens licitados, resguardando a Entidade de possíveis inexecuções contratuais”.*³

- 9.2.12. Portanto, em linhas gerais, o objetivo da referida exigência é evitar que haja, tanto para o licitante como para a CONTRATANTE, prejuízos de natureza econômica (com a formulação de propostas imprecisas), e/ou técnica (durante a execução do contrato).
- 9.3. As prospecções, investigações técnicas, ou quaisquer outros procedimentos que impliquem interferências no local em que serão prestados os serviços deverão ser previamente informadas e autorizadas pela CONTRATANTE.
- 9.4. A Proponente não poderá pleitear, em hipótese alguma, modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou informações sobre o local em que serão executados os serviços.
- 9.5. Após a vistoria, será fornecido, pela CONTRATANTE, um atestado de que a PROPONENTE visitou os locais indicados, estando ciente e de acordo com o serviço a ser executado, conforme modelo do **ANEXO IV – ATESTADO DE VISITA TÉCNICA**, o qual deverá ser obrigatoriamente apresentado juntamente com os documentos de habilitação.
- 9.6. A vistoria deverá ser realizada obrigatoriamente pelo profissional responsável técnico da empresa, credenciado por esta, municiado de identificação pessoal e, tratando-se de representante legal, cópia autenticada do estatuto social, ou contrato social ou outro instrumento de registro comercial, registrado na Junta Comercial. Tratando-se de procurador, cópia autenticada do estatuto social, contrato social ou outro instrumento de registro comercial, registrado na Junta Comercial e de procuração com firma reconhecida.

10. PROVA DE CONCEITO

- 10.1. A Comissão de licitação irá convocar a LICITANTE classificada em primeiro lugar a comprovar através de Prova de Conceito as funcionalidades constantes no objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA, em concordância com o **ANEXO III – PROVA DE CONCEITO**.

11. ASPECTOS DO LICENCIAMENTO, SUPORTE E SUA CONTINUIDADE

- 11.1. As licenças de software devem ser licitadas juntamente com o projeto associado para evitar que algum item não seja adjudicado tendo em vista que alguns itens são

³ TCU, Acórdão nº 4.968/2011, 2ª Câmara, Min. Rel. Raimundo Carreiro, DOU de 18.07.2011.

interdependentes, ou seja a não contratação de algum deles pode inviabilizar a contratação dos demais.

- 11.2. A aquisição dos serviços de licenciamento na modalidade SaaS (*Software as a Service* – Software como Serviço) que estão sendo adquiridos neste certame, é de natureza contínua. Sendo que o período de contratação inicial será de 12 (doze) meses, porém renováveis anualmente para garantir a continuidade da utilização das plataformas, disponibilidade dos softwares contratados e consequentemente o alcance de todas as melhorias previstas com a implantação deste projeto.
- 11.3. Os serviços de suporte pós-implantação (TÓPICO 4.5) são caracterizados por serem serviços contínuos, que poderão ser renovados anualmente, dentro dos limites legais, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

12. DO REGISTRO DE PREÇO

- 12.1. A contratação de empresa especializada para prestação de serviços para a implantação de solução tecnológica integrada de gestão corporativa será realizada sob a forma de registro de preço nos termos da Resolução 1.252/2012 (Regulamento de Licitações e Contratos do SESC).

12.2. DA ADESÃO AO REGISTRO DE PREÇO

- 12.3. A Ata de Registro de Preços poderá ser objeto de adesão pelo Departamento Nacional do SESC (DN), Departamentos Regionais do SESC (DR) com jurisdição em qualquer das bases territoriais correspondentes, bem como, por todo serviço social autônomo, desde que nas mesmas condições firmadas com o SESC-GO, nos termos da Resolução 1.252/2012 (Regulamento de Licitações e Contratos do SESC).
- 12.4. O Aderente informará ao Gerenciador o seu interesse em aderir a Ata de Registro de Preço.
- 12.5. O Gerenciador indicará ao Aderente os quantitativos de bens/serviços previstos no instrumento convocatório, o fornecedor, as condições em que tiver sido registrado o preço e o prazo de vigência do registro.
- 12.6. As aquisições por Aderente não poderão ultrapassar 100% dos quantitativos previstos no instrumento convocatório.
- 12.7. As razões da conveniência de aderir ao registro de preço cabem ao Aderente.
- 12.8. O pedido de adesão ao Gerenciador e a contratação da aquisição de bens ou serviços pelo Aderente com o fornecedor deverão ser realizadas durante a vigência do registro de preço.
- 12.9. O fornecimento ao Aderente deverá observar as condições estabelecidas no registro de preço e não poderá prejudicar as obrigações assumidas com o Gerenciador e com

os Aderentes anteriores.

- 12.10. O fornecedor poderá optar por não contratar com o Aderente.

13. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 13.1. No momento da assinatura do Contrato para fiel cumprimento das obrigações assumidas, a CONTRATADA prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos do Art. 27 do Anexo I da Resolução SESC nº. 1.252/2012, em uma das seguintes modalidades:

13.1.1. Caução em dinheiro;

13.1.2. Seguro garantia; ou

13.1.3. Fiança bancária.

- 13.2. A garantia será realizada para assegurar o pagamento de:

13.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

13.2.2. Multas punitivas aplicadas à licitante contratada;

13.2.3. Prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

- 13.3. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou devolvida após requerida sua devolução e desde que o contrato esteja encerrado e todas as obrigações dele decorrentes tenham sido cumpridas.

14. LOCAL DE EXECUÇÃO E DEMAIS LOCALIDADES

- 14.1. Os serviços contratados no objeto deste Termo de Referência serão prestados na Administração Regional da CONTRATANTE, localizada na Rua 31-A, nº 43 Setor Aeroporto, Goiânia-GO.

- 14.2. Em situações que demandem reuniões ou interações constantes com a equipe do CONTRATANTE, o atendimento deverá ocorrer nas dependências do CONTRATANTE, ademais as atividades técnicas da CONTRATADA poderão executadas de forma remota.

15. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Goiânia, 07 de abril de 2021.

Pedro Henrique Pinheiro Gontijo
Chefe da Seção de Planejamento de Compras

Ronaldo Rodrigues Lopes
Chefe da Seção de Desenvolvimento de Sistemas