



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação, sob o regime de Sistema de Registro de Preços (SRP), de empresa especializada para a prestação de serviços de implantação, suporte de aplicações em produção, manutenção, desenvolvimento e operação de solução baseada na plataforma Liferay Community Edition 7.4, na modalidade PaaS, com infraestrutura em nuvem e suporte da Plataforma Liferay Community Edition versao 7.4 abrangendo os ambientes de produção do SESC-AR/DF, em regime de Fábrica de Software remunerada em Hora de Serviço Técnico - HST e manutenção de soluções de comunicação digital, na forma de serviços sob demanda, executados sem dedicação exclusiva de mão de obra, sem consumo mínimo e conforme as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	UNIDADE/ MÉTRICA	QTDE ESTIMADA(SOB DEMANDA)
1	Suporte da Plataforma Liferay Community Edition versao 7.4 em ambiente de produção/homologação por período de 12 meses, na modalidade on-premise e/ou nuvem. Medição: Por servidor virtual ou físico; Incluindo as seguintes tecnologias: - Elasticsearch; - Bancos de dados; - File System; - Backup e Restauração;	Serviço(pagamento anual)	14
2	Implantação e configuração na modalidade PaaS da plataforma Liferay Community 7.4, com Storage inicial de 2TB (dois Terabytes), por um período de 12 meses.	Serviço(pagamento anual)	1



	Medição: Serviço de implantação anual		
3	Serviço técnico especializado para desenvolvimento de sistemas informatizados, em regime de Fábrica de Software dimensionado em SPRINTS. Medição: Hora Técnica	Hora técnica	20.895

## 2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação visa atender à necessidade de modernização e expansão dos serviços digitais prestados pelo SESC-AR/DF, otimizando o uso dos recursos atualmente empregados, com vistas à unificação de dois contratos anteriormente firmados (órgãos geradores PE SRP 104/2022 - Processo 73539-6/2022 e PE SRP 102/2023 - Processo 58452-5/2023, trazendo ganhos de escala, centralização administrativa, e economia de recursos. Essa medida está alinhada à estratégia institucional de racionalização administrativa, transformação digital e otimização dos recursos financeiros e tecnológicos disponíveis;

2.2. Essa contratação têm como finalidade a solução Liferay Community Edition 7.4, na modalidade on-premise e em nuvem (PaaS), contemplando: Implantação e configuração da plataforma Liferay CE 7.4 em infraestrutura on-premise e PaaS; Serviços de desenvolvimento sob demanda, em regime de fábrica de software (SPRINTS), com medição por hora de serviço técnico (HST); Manutenção corretiva da solução implantada; Suporte operacional, com atendimento remoto especializado, inclusive em regime 8x5;

2.3. A contratação unificada também busca adequar os serviços contratados à nova realidade operacional do SESC-AR/DF, marcada pelo aumento na demanda por soluções web modernas, escaláveis, seguras e acessíveis;

2.4. A unificação contratual proposta proporciona os seguintes benefícios:

2.4.1. Ganhos de Escala: a consolidação dos serviços em um único contrato possibilita maior eficiência operacional, com melhor aproveitamento da infraestrutura tecnológica, da mão de obra técnica contratada e das condições comerciais, promovendo a redução do custo por unidade de serviço.

2.4.2. Centralização Administrativa: ao concentrar a execução e o gerenciamento dos serviços em um único instrumento contratual, simplifica-se o processo de fiscalização, monitoramento, planejamento e controle, reduzindo a complexidade administrativa e aumentando a efetividade das ações técnicas.



2.4.3. Economia de Recursos: a eliminação de sobreposições entre escopos anteriormente contratados, bem como a condução unificada das demandas operacionais, permite uma gestão mais racional dos recursos públicos, resultando em significativa economia orçamentária.

2.4.4. Adequação à Nova Realidade Operacional: a crescente demanda por soluções digitais modernas, acessíveis, escaláveis e seguras exige uma estrutura contratual mais ágil e robusta. A contratação unificada, com foco em plataforma Liferay Community Edition 7.4, permite responder de forma mais efetiva às necessidades institucionais atuais e futuras, inclusive com suporte especializado em regime 8x5.

2.5. Dessa forma, a contratação unificada se justifica não apenas sob o aspecto econômico e administrativo, mas também como ação estratégica para garantir maior qualidade, continuidade e expansão dos serviços digitais prestados à sociedade pelo SESC-AR/DF.

2.6. A adoção, pela Administração Regional do Sesc/DF, do Regulamento de Licitações e Contratos, aprovado pela Resolução Sesc nº 1.593, de 02 de maio de 2024, aprovada pela Resolução Sesc/AR/DF nº 887/2012, estabelece em seu Art. 4º, parágrafo 1º que:

“Sempre que possível e conveniente, as compras deverão atender ao princípio da padronização, da compatibilidade de especificações técnicas e de desempenho, observadas, quando for o caso, as condições de manutenção, de assistência técnica e das garantias oferecidas.”

Estabelece ainda no parágrafo 2º, inciso III:

“a justificativa da necessidade do tipo específico, quando citar marcas, modelos ou características que possam vir a direcionar a aquisição para um determinado material, bem ou serviço.”

2.7. Considerando-se ainda que o Tribunal de Contas da União – TCU, por intermédio das decisões nº 907/97, prolatada da sessão realizada em 11 de dezembro de 1997, publicada no Diário Oficial da União de 26 de dezembro de 1997 e 461/98, de 22 de julho de 1998 que consolidaram a interpretação de que os Serviços Sociais Autônomos não estão sujeitos aos estritos procedimentos da Lei nº 8.666/1993 e sim aos seus regulamentos próprios devidamente publicados.

2.8. O Sesc/AR/DF visando a continuidade e evolução técnica das soluções de Cloud e de Segurança em funcionamento em seu ambiente computacional, bem como, a manutenção e aprimoramento técnico de sua equipe de infraestrutura de rede, ratifica que todas as especificações técnicas exigidas nesse Termo de Referência espelham-se na solução hoje adotada e em produção no seu ambiente de rede corporativo, conforme Contrato de Prestação de Serviços SESC-AR/DF–2022–CPS–067, oriundo da Licitação de



Pregão Eletrônico SRP nº 104/2022 que gerou o sistema denominado GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos), e o Contrato SESC-AR/DF 4269/2023, oriundo da Licitação de Pregão Eletrônico SRP nº 102/2023 que modernizou os serviços digitais do SESC AR/DF.

### 3. DO REGISTRO DE PREÇO

3.1. A opção pela modalidade de Registro de Preço, prevista no Artigo 44 da Resolução SESC Nº 1.593/2024, se justifica plenamente para a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de implantação, suporte de aplicações em produção, manutenção, desenvolvimento e operação de solução baseada na plataforma Liferay Community Edition 7.4, na modalidade PaaS (Platform as a Service), com infraestrutura em nuvem. A solução deverá atender aos ambientes de produção do Sesc-AR/DF, no regime de Fábrica de Software remunerada em Hora de Serviço Técnico – HST, além da manutenção de soluções de comunicação digital, a serem executadas sob demanda, sem dedicação exclusiva de mão de obra, sem consumo mínimo. Esta modalidade proporciona flexibilidade operacional, eficiência administrativa e vantagens econômicas, adequando-se às necessidades estratégicas da contratação.

3.2. De acordo com o inciso I do Art. 44, o Registro de Preço é recomendado quando a aquisição demanda entregas parceladas, como é o caso da contratação proposta. Os serviços sob demanda e por HST viabilizam atendimentos gradual às demandas técnicas, adoção conforme evolução das prioridades do Sesc-AR/DF, sem sobrecarregar o processo financeiro de uma única vez.

3.3. O inciso IV do Art. 44, o Registro de Preço possibilita a contratação de bens e serviços por mais de um serviço social autônomo. Isso se alinha à visão estratégica do SESC-AR/DF de permitir que outros departamentos ou unidades do SESC-AR/DF ou do Sistema S possam, futuramente, aderir à Ata de Registro de Preço. Desta forma, o SESC e outras entidades podem ampliar os benefícios econômicos e operacionais dessa contratação, aumentando o poder de negociação e garantindo a padronização das soluções tecnológicas em diferentes unidades.

3.4. O uso do Registro de Preço garante maior controle e flexibilidade, uma vez que as contratações podem ser ajustadas conforme as necessidades específicas de cada unidade do SESC-AR/DF e outros possíveis aderentes, sem comprometer o prazo de execução ou o orçamento previamente estabelecido. O modelo também permite maior eficiência na gestão dos fornecedores e das garantias contratuais, conforme definido nos artigos 53 a 55 da Resolução SESC Nº 1.593/2024, assegurando que as aquisições sejam feitas de acordo com as condições e os prazos registrados, sem prejuízos para as partes envolvidas.



#### 4. DA JUSTIFICATIVA DO MENOR PREÇO GLOBAL

4.1 Aplica-se a modalidade de licitação por Pregão Eletrônico, com julgamento por menor preço global, visando dar celeridade e desburocratização ao procedimento licitatório, bem como sem perder a qualidade nas propostas, uma vez que a competitividade nesta modalidade de licitação possui como uma grande característica, a ampla concorrência.

4.2 A contratação por preço global ensejará o planejamento e a racionalização do trabalho, a melhor gestão dos contratos, o adequado cumprimento de prazos e padrões de qualidade, além da atribuição de responsabilidade pelos serviços executados.

#### 5. LOTE ÚNICO

##### 5.1. Justificativa

5.1.1. Trata-se de uma licitação em que a natureza do objeto não permite o parcelamento nem divisões, em virtude de possível desvantagem ao SESC-AR/DF no momento da fiscalização do contrato, por se tratar de um serviço comum e um item depender do outro para que o serviço seja executado.

5.1.2. O fracionamento do objeto não se mostra viável na presente contratação, em virtude das suas características e suas obrigatórias interações, que impossibilitariam a atribuição, a diferentes contratadas, eventual responsabilidade por danos ou por defeito de execução.

5.1.3. O objeto descrito é uma solução baseada na plataforma Liferay Community Edition, versão 7.4, na modalidade PaaS, com infraestrutura em nuvem, suporte da Plataforma Liferay, em regime de Fábrica de Software remunerada em Hora de Serviço Técnico (HST), bem como manutenção de soluções de comunicação digital sob demanda, abrangendo os ambientes de produção, sem dedicação exclusiva de mão de obra – enquadra-se como serviço comum, uma vez que:

5.1.3.1. possui padronização consolidada no mercado, com parâmetros técnicos e documentação oficiais;

5.1.3.2. apresenta especificações objetivas, como versão da plataforma, modalidade de contratação, regime de suporte e forma de remuneração;

5.1.3.3. adota critérios usuais de contratação, amplamente empregados no mercado de tecnologia da informação;

5.1.3.4. não envolve complexidade técnica singular que impeça a definição clara de padrões de desempenho e qualidade.

#### 6. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



6.1. A despesa decorrente do objeto do presente TR correrá no presente exercício.

## 7. DA LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA

7.1. As licitações do Sesc não estão sujeitas à Lei Federal nº 14.133/2021, mas sim aos seus regulamentos próprios, conforme decisões 907/97 de 11/12/1997 e 461/98 de 22/07/1998, do Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU) e as determinações contidas no Acórdão nº 1.664/2004, constante na Relação nº 033/2004 – 1ª Câmara, de 13/07/2004, e Acórdão nº 457/2005, da 2ª Câmara, de 29/03/2005, ambos do TCU.

7.2. As licitações do Sesc-AR/DF seguem a Resolução nº 1.593/2024, aprovada em 02/05/2024. A norma, em vigor desde o dia 02 de maio de 2024, altera, modifica e consolida o Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc e revoga a Resolução Sesc nº 1.570/2023. No Sesc-AR/DF, as licitações são realizadas pela Seção de Licitações.

7.3. LEI Nº 12.305, DE 2 DE AGOSTO DE 2010. DOU de 03.08.2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998.

## 8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

### 8.1. Requisitos Técnicos Gerais

8.1.1. requisitos mínimos obrigatórios estão descritos na Tabela 02 – Especificações Técnicas, constante do Anexo I deste Termo de Referência.

8.1.2. A licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta comercial, as seguintes informações referentes a cada item da Tabela 01 – Escopo de Fornecimento:

- a) Marca, modelo e código dos produtos;
- b) Descritivo técnico e unidades;
- c) Quantitativos do conjunto;
- d) Outras informações que permitam a clara identificação dos bens e serviços ofertados.

8.1.3. A Comissão Permanente de Licitação (CPL) poderá realizar diligências junto a clientes referenciados, a fim de verificar a veracidade e exatidão das informações constantes dos documentos apresentados.

8.1.4. Será motivo de inabilitação a apresentação de informações inexatas ou inverídicas nos documentos de qualificação técnica.

### 8.2. Comprovação da Qualificação Técnica

8.2.1. No momento da habilitação, deverão ser apresentados atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução satisfatória dos seguintes serviços:

#### I. Requisitos de Forma dos Documentos Comprobatórios:



- a) Emitidos em papel timbrado, contendo razão social, CNPJ, endereço completo, nome completo e cargo do signatário;
- b) Referentes à atividade econômica principal ou secundária prevista no contrato social da licitante;
- c) Apresentados após a conclusão do contrato ou após 12 meses de sua vigência (exceto contratos com prazo inferior);
- d) Devem conter indicação de qualidade e prazos cumpridos pelo contratado;
- e) Serão aceitos documentos que utilizem as seguintes unidades de medida: HST (Hora de Serviço Técnico), Hora ou UST (Unidade de Serviço Técnico), sendo considerada a equivalência de 1 HST = 1 Hora = 1 UST;
- f) Poderão ser realizadas diligências para validação das informações;
- g) Deverá ser anexado cópia do contrato de origem, dados completos do órgão emitente e meios de contato.

## II. Requisitos Técnicos Específicos:

- a) Execução de suporte, instalação, configuração, atendimento técnico, atualização de versões e personalizações por 12 meses na Plataforma Liferay Community Edition 7.4;
- b) Prestação de, no mínimo, 10.000 HSTs nas seguintes atividades:
  - Arquitetura da Informação;
  - Arquitetura de Participação;
  - Experiência do Usuário (UX);
  - Projeto de Interface Gráfica;
  - Implantação de Arquitetura de Participação;
  - Implantação do Design da Informação;
  - Criação, adaptação e evolução de funcionalidades;
- c) Desenvolvimento utilizando Design Thinking, React, React Native e Springboot;
- d) Experiência comprovada com Liferay Community 7.4 ou superior, Javascript (Next.js, React.js);
- e) Experiência com bancos de dados MySQL Server/MariaDB v5.7 ou superior;
- f) Implantação, configuração e migração para nuvem da plataforma Liferay (incluindo: Elasticsearch, Load Balancer, Tomcat, MySQL, Kubernetes);
- g) Gerenciamento de infraestrutura de nuvem integrada ao Liferay;
- h) Integração com Oracle Cloud e Microsoft Azure;
- i) Desenvolvimento de aplicativo mobile com React Native na plataforma Liferay;
- j) Implantação de Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) com Liferay.

8.2.2. Será admitido o somatório de atestados, desde que o conjunto de HSTs seja



comprovadamente executado dentro de um mesmo período de 12 (doze) meses, demonstrando capacidade operacional e consistência técnica.

8.2.3.O envio dos documentos de qualificação técnica é condição obrigatória de habilitação, devendo ser apresentado conjuntamente à proposta comercial. O não atendimento resultará na desclassificação da licitante.

## 9. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E INSTALAÇÃO

9.1. O serviço de suporte técnico das soluções deverá ser prestado diretamente pela CONTRATADA, com apoio do fabricante caso necessário, com vistas a promover o correto funcionamento das soluções.

9.2. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados sem custos adicionais ao SESC-AR/DF durante toda vigência do contrato.

9.3. Entende-se por suporte técnico todo auxílio, imediato ou programado que tem como prioridade manter a operacionalidade do sistema, bem como o atendimento de requisições solicitadas pelo SESC.

9.4. O suporte técnico deverá ser prestado em caso de falhas, dúvidas e/ou esclarecimentos de qualquer um dos produtos, módulos e programas referentes aos componentes da solução, no regime 8x5 todos os dias úteis da semana em horário comercial.

9.5. O suporte técnico deve corrigir o problema/incidente, seja ele de baixa, média e alta complexidade, em cada um de seus níveis de atendimento e suporte de acordo com o SLA estabelecido.

9.6. A abertura de chamados para suporte técnico deverá ser efetuada por correio eletrônico.

9.7. O atendimento do serviço de suporte técnico deverá ocorrer preferencialmente de forma remota, podendo o SESC solicitar atendimento presencial caso necessário.

9.8. A CONTRATADA deverá possuir corpo técnico especializado nas soluções ofertadas.

9.9. Os serviços profissionais de instalação têm como objetivo de se manter a implementação correta de todos os equipamentos e sistemas necessários para garantir o funcionamento pleno e seguro da solução de comunicação, mesmo após a mudança de endereço do Sesc-DF. Durante a instalação, técnicos especializados realizam as adequações físicas e lógicas, respeitando as especificações do projeto e as normas vigentes de segurança e qualidade.

9.10. A configuração, por sua vez, envolve o ajuste preciso dos sistemas, adaptando-os ao ambiente e às necessidades específicas dos usuários. Isso inclui desde a



parametrização de servidores e serviços de VoIP, até a personalização de interfaces e fluxos de trabalho no Call Center. Esses ajustes são necessários para garantir a eficiência operacional e a integração entre as diferentes áreas do Sesc-DF.

9.11. A integração com o Serviço de WhatsApp e a utilização de Bots ampliam significativamente as possibilidades de atendimento do Call Center e interação com o cidadão e colaboradores. Essa integração permite, por exemplo, o envio automático de mensagens, a criação de filas de atendimento e a automação de respostas, contribuindo para maior agilidade e eficiência nos processos de comunicação.

9.12. Além dessas etapas iniciais, os serviços profissionais contemplam também o suporte contínuo, um elemento essencial para garantir a operação ininterrupta do sistema. Esse suporte é oferecido por equipes técnicas qualificadas e certificadas, capazes de identificar e resolver problemas de forma rápida, minimizando impactos para o negócio.

9.13. O monitoramento constante do ambiente implantado permite detectar preventivamente falhas ou quedas de performance. Com isso, é possível atuar de forma proativa, ajustando configurações ou realizando intervenções pontuais para manter a estabilidade e a qualidade do serviço.

9.14. A manutenção contínua garante que todos os componentes e recursos permaneçam atualizados e operando de acordo com as melhores práticas do mercado. Isso inclui a aplicação de patches de segurança, atualizações de firmware e revisões periódicas de desempenho.

9.15. Essa abordagem completa, que vai da instalação até o suporte e a manutenção contínua, oferece um ambiente de comunicação robusto, confiável e adaptável às constantes mudanças e demandas do Sesc-DF, e alinhado com seus objetivos de crescimento e inovação.

## 10. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

10.1. O prazo para a prestação do serviço de suporte técnico deve garantir a observância ao atendimento do seguinte Acordo de Níveis de Serviços (ANS) e sua SEVERIDADE:

10.1.1. SEVERIDADE ALTA – Solução totalmente inoperante.

10.1.1.1. Prazo máximo de início de atendimento de até 04 horas contadas a partir do horário de abertura do chamado.

10.1.1.2. Prazo máximo de resolução do problema de até 12 horas contadas a partir do início do atendimento.

10.1.2. SEVERIDADE MÉDIA – Quando há falha, simultânea ou não, de uma ou mais funcionalidades que não cause indisponibilidade, mas apresente problemas de



funcionamento e/ou performance da solução.

10.1.2.1. Prazo máximo de início de atendimento de até 08 horas contadas a partir do horário de abertura do chamado.

10.1.2.2. Prazo máximo de resolução do problema de até 24 horas contadas a partir do início do atendimento.

10.1.3. SEVERIDADE BAIXA – Aplicado para solicitações de configurações e novas funcionalidades – Necessidade de suporte na solução sem a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

10.1.3.1. Prazo máximo de início de atendimento de até 24 horas contadas a partir do horário de abertura do chamado.

10.1.3.2. Prazo máximo de resolução do problema de até 48 horas contadas a partir do início do atendimento.

10.1.4. SEVERIDADE INFORMAÇÃO – Solicitações de informações diversas ou dúvidas sobre a solução.

10.1.4.1. Prazo máximo de resposta de até 3 dias úteis, contados a partir da data de abertura da ocorrência.

10.2. Um chamado técnico somente poderá ser fechado após a confirmação do responsável do SESC e o término de atendimento dar-se-á com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado.

10.3. Na abertura de chamados técnicos, será informado pelo SESC a severidade do chamado.

10.4. A severidade do chamado poderá ser reavaliada pelo SESC, quando verificado que foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução.

10.5. A CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado.

10.6. Indicador de Início de Atendimento (IIA): Mostra o nível de cumprimento do prazo previsto para início de atendimento dos chamados.

10.7. Deve ser apurado separadamente, por linha de serviço, conforme serviços que estejam em uso pela CONTRATANTE:

Indicador IIA		
1	Periodicidade	A apuração deve ser medida considerando os chamados concluídos entre o primeiro e o último dia de cada mês.



2	Método de Medição (Fórmula)	IIA = $(\sum \text{quantidade de chamados concluídos que atenderam o ANS Início de atendimento}) / (\text{total de chamados concluídos no período})$ .								
3	Glosa	O percentual de glosa IIA será aplicado, sobre cada índice obtido, seguindo a tabela abaixo: <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>% Índice IIA</th> <th>Percentual de Glosa do Valor Mensal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95% a 100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>80% a 94,99%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Abaixo de 80%</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	% Índice IIA	Percentual de Glosa do Valor Mensal	95% a 100%	0%	80% a 94,99%	2%	Abaixo de 80%	5%
% Índice IIA	Percentual de Glosa do Valor Mensal									
95% a 100%	0%									
80% a 94,99%	2%									
Abaixo de 80%	5%									
4	Cálculo da Glosa	Valor da Glosa (R\$) = (% da glosa IIA) x (Valor total do serviço a ser pago no mês de apuração).								

10.8. Indicador de Tempo de Solução de Atendimento (ITSA): Mostra o nível de cumprimento dos prazos previstos para tempo de solução dos chamados. Deve ser apurado separadamente, por linha de serviço, conforme serviços que estejam em uso pela CONTRATANTE:

Indicador ITSAE										
1	Periodicidade	A apuração deve ser medida considerando os chamados concluídos entre o primeiro e o último dia de cada mês.								
2	Método de Medição (Fórmula)	ITSA = $(\sum \text{quantidade de chamados concluídos que atenderam o ANS tempo de solução}) / (\text{total de chamados concluídos no período})$ .								
3	Glosa	O percentual de glosa ITSA será aplicado, sobre cada índice obtido, seguindo a tabela abaixo: <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>% Índice ITSA</th> <th>Percentual de Glosa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95% a 100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>80% a 94,99%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Abaixo de 80%</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	% Índice ITSA	Percentual de Glosa	95% a 100%	0%	80% a 94,99%	2%	Abaixo de 80%	5%
% Índice ITSA	Percentual de Glosa									
95% a 100%	0%									
80% a 94,99%	2%									
Abaixo de 80%	5%									
4	Cálculo da Glosa	Valor da Glosa (R\$) = (%glosa ITSA) x (Valor total do serviço a ser pago no mês de apuração)								

10.9. No mês de apuração, a soma dos valores de glosa dos indicadores IIA e ITSA será descontada do valor devido pela prestação do serviço de operação assistida, limitado a 10%.

10.10. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir da primeira entrega serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos. Durante esse período, o ANS poderá ser flexibilizado por concordância entre as partes.



10.11. A cada 3 meses, os ANS poderá ser revisto em comum acordo entre as partes, baseado nos indicadores de atendimento. Esse acordo será firmado mediante nota técnica emitida pelo SESC e respectiva carta de resposta com a concordância da CONTRATADA.

10.12. Dentro do prazo máximo de atendimento, cabe a CONTRATADA acionar o fabricante para execução das providências que serão adotadas para a solução do chamado.

10.13. Não se encaixam nos prazos descritos nos itens referentes aos níveis de criticidade, problemas cuja solução dependam de:

10.14. Problema físico em algum dos equipamentos que requeiram troca ou manutenção do Fabricante.

10.15. Correção de falhas (bugs) pelo Fabricante.

10.16. Liberação de novas versões e patches de correção da solução pelo Fabricante.

10.17. Correção de falhas ou incidentes na infraestrutura de TI de responsabilidade do SESC ou de terceiros.

10.18. Correção de falhas de integração da solução com produtos de terceiros não fornecidos pela CONTRATADA.

## 11. SERVIÇO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

11.1. O serviço de operação assistida das soluções consiste na gestão, operação diária, suporte técnico, monitoramento, análise, projetos de melhorias e evolutivos dos itens contratados da Tabela 01 – Escopo de Fornecimento.

11.2. Os serviços serão prestados mensalmente, no regime 08 horas x 05 dias da semana, com a abertura de Ordem de Serviço (OS) exclusiva para esse fim.

11.3. Durante toda a vigência do contrato, a equipe técnica da CONTRATADA realizará monitoramento constante para garantir que os sistemas permaneçam operando de forma eficiente. Isso inclui a identificação antecipada de possíveis problemas e a execução de manutenções preventivas para evitar interrupções.

11.4. A operação assistida irá incluir ajustes periódicos e atualizações para manter as soluções em linha com as melhores práticas e com as evoluções tecnológicas.

11.5. Devem ser realizadas reuniões periódicas entre o fornecedor e o SESC para avaliar a eficácia das soluções e ajustar as estratégias conforme necessário.

11.6. Durante toda a vigência do contrato, o suporte técnico será disponibilizado de forma contínua, com uma equipe capacitada para resolver quaisquer problemas que surjam, garantindo a estabilidade e o desempenho da solução.



## 12. SERVIÇO DE INSTALAÇÃO

12.1. O serviço de instalação deve contemplar a instalação, configuração, testes, e ativação de todos os serviços que foram ativados da Tabela 01 – Escopo de Fornecimento.

12.2. O Projeto Executivo de Instalação (PEI) deve prever:

12.3. Entrega do PEI em até 5 (cinco) dias corridos após a emissão de cada OS.

12.4. Cronograma com todas as tarefas de implantação, suas dependências e os seus responsáveis, em conformidade com o CRONOGRAMA DE ENTREGA, EXECUÇÃO E PAGAMENTO.

12.5. Lista completa dos requisitos necessários para implantação da solução no ambiente do SESC, se necessário.

12.6. A utilização de softwares/firmware na versão mais recente que seja considerada estável pelo FABRICANTE.

12.7. Orientações e sugestões de eventuais ajustes nos equipamentos que serão integrados à solução, de acordo com as melhores práticas.

12.8. O projeto executivo deve conter:

12.9. Plano de instalação, configuração, testes e ativação da solução de acordo com as recomendações de melhores práticas do fabricante.

12.10. Diagrama de arquitetura, demonstrando os componentes da solução e os relacionamentos entre eles.

12.11. Plano de conexões de rede LAN ou WAN, caso aplicável.

12.12. Fluxo de Aprovação do Projeto Executivo:

12.13. O SESC aprovará o Plano de Implantação em até 5 dias úteis após a sua entrega.

12.14. A CONTRATADA terá até 5 dias úteis para ajuste no Plano de Instalação, caso este não seja aprovado pelo SESC.

12.15. O SESC aprovará o Plano de Implantação Ajustado em até 5 dias úteis após a sua entrega.

12.16. Devem ser realizadas configurações específicas a pedido do SESC para atendimento aos requisitos de negócio.

12.17. O funcionamento das soluções deve ser validado pelo SESC e qualquer erro na sua operação deve ser corrigido pela CONTRATANTE.

12.18. Os prazos de execução devem estar em conformidade com o CRONOGRAMA DE ENTREGA, EXECUÇÃO E PAGAMENTO.

12.19. A CONTRATADA disponibilizará ao SESC o AS-BUILT do Projeto Executivo de Instalação – PEI.



12.20. Ao término do serviço de instalação deve ser criado um Relatório Técnico Detalhado (As-Built) contendo, no mínimo, as seguintes informações:

12.21. Diagrama de arquitetura, demonstrando os componentes da solução e os relacionamentos entre eles.

12.22. Procedimento operacional detalhado com as etapas de implantação e detalhamento das configurações realizadas em cada componente da solução.

12.23. Informações pertinentes a posterior continuidade e manutenção da solução.

### 13. REPASSE DE CONHECIMENTO

13.1. Deverá ser fornecido treinamento de capacitação técnica das soluções ofertadas, sobre todos os aspectos de configuração, administração e suporte.

13.2. O treinamento das soluções deverá ocorrer na forma presencial no SESC, com no mínimo os seguintes requisitos:

13.2.1. O ambiente de treinamento deve ser preparado pela CONTRATADA, com todos os softwares, recursos e materiais técnicos necessários para o adequado aprendizado pelos participantes.

13.2.2. O treinamento deverá contemplar questões teóricas e práticas (hands-on), sobre o funcionamento das soluções.

13.3. O treinamento deverá possuir carga horária mínima de 2hrs e ser ministrado em até 6 (seis) turmas, em dias úteis a ser escolhido pelo SESC.

13.4. A critério do SESC, o treinamento poderá ter até 10(dez) participantes.

13.5. Deverá ser emitido certificado de participação a todos os participantes, contendo o conteúdo programático e a carga horária total, na conclusão do treinamento.

### 14. DO LOCAL E PRAZO DE ENTREGA

14.1. O local de entrega dos produtos e a prestação dos serviços deverão ser entregues e executados para o SESC no endereço abaixo:

Local	Endereço
NOVA SEDE ADMINISTRATIVA EXPANSÕES E EXPANSÕES	ESIA TRECHO 4, lotes 80/90 e 100/110. CEP: 71.200-042

14.2. Prazo de entrega: 90 (noventa) dias após emissão do Pedido ao Fornecedor / Ordem de Compras.

14.3. Os prazos de entrega serão contados da data de recebimento do Pedido ao Fornecedor / Ordem de Compras.



14.4. A Contratada deverá realizar a confirmação de recebimento do e-mail com o do Pedido ao Fornecedor / Ordem de Compras em até 2 (dois) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Edital.

## 15. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL, ADITIVO E REAJUSTE

15.1. O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observado o limite máximo de 10 (dez) anos, conforme o art. 33, da Resolução nº. Sesc 1.593/2024.

15.2. De acordo com a legislação vigente, o Contrato poderá sofrer acréscimos e reduções, de acordo com a necessidade do Sesc-AR/DF, até o limite de 50% (cinquenta por cento), nas mesmas condições contratadas.

15.3. O contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido de compras, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, ou outro indexador que venha a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta ou do último reajuste.

## 16. DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA CONTRATUAL

16.1. A CONTRATADA deverá apresentar ao SESC, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data de entrega da via assinada do contrato, comprovante de prestação de garantia, que cubra todo o prazo contratual acrescido de 90 (noventa) dias, correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor atualizado do contrato, podendo optar por caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro garantia;

16.2. A garantia mencionada neste item deverá ser renovada a cada prorrogação do Contrato, se houver, devendo seu valor ser atualizado nas mesmas condições contratuais.

16.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato;
- b) prejuízos diretos causados ao Sesc-AR/DF, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
- c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela licitante vencedora.
- d) serviços que tenham que ser contratados com terceiros para corrigir falhas dos serviços executados pela licitante vencedora;
- e) multas aplicadas por órgãos públicos;



- f) débitos porventura existentes para com o INSS e FGTS; e
- g) danos contra terceiros não cobertos pelo seguro específico.

16.4. A garantia do contrato terá vigência durante todo o prazo de execução da obra ou serviços, devendo se estender até o prazo de 3 (três) meses, após término da vigência contratual.

16.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, a empresa contratada deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 3 (três) dias úteis, contada da data em que for notificada pelo Sesc-AR/DF.

16.6. Após o cumprimento fiel e integral do Contrato, a garantia prestada será liberada ou restituída à adjudicatária, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, após formalizada sua solicitação.

16.7. Ao término da vigência do Contrato, a garantia retida somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas, se for o caso, decorrentes da Contratação. Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo Sesc-AR/DF.

## 17. GARANTIA DE PROPOSTA

17.1. A Garantia de Proposta corresponde ao valor exigido do licitante no momento da apresentação da proposta, sendo limitada a 1% (um por cento) do valor estimado do contrato, conforme dispõe o Art. 35 da Resolução Sesc nº 1593/2024..

17.2. A garantia da proposta será devolvida aos licitantes no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do contrato ou a data que for declarada fracassada a Licitação.

17.3. A Garantia de Proposta poderá ser apresentada por meio de uma das seguintes modalidades:

17.3.1. Caução em dinheiro, por meio de depósito em conta específica a ser informada pelo Sesc DF;

17.3.2. Fiança bancária, emitida por instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil;

17.3.3. Seguro-garantia, emitido por empresa devidamente registrada na Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

17.4. O comprovante da Garantia de Proposta deverá ser apresentado junto à documentação de habilitação da empresa.

### 17.5. Devolução e Retenção

17.5.1. A Garantia de Proposta será devolvida aos licitantes:

17.5.1.1. Após a assinatura do contrato pelo vencedor da licitação;



17.5.1.2. No caso de inabilitação ou desclassificação da proposta, após a conclusão da fase de julgamento.

17.6. A Garantia de Proposta poderá ser retida pelo Sesc DF, sem direito à devolução, nos seguintes casos:

17.6.1. Se o licitante vencedor recusar-se a assinar o contrato dentro do prazo estabelecido;

17.6.2. Se houver descumprimento de quaisquer obrigações assumidas na proposta apresentada;

17.6.3. Se for constatada fraude ou má-fé na participação do certame.

#### 17.7. Penalidades por Descumprimento

17.7.1. O não cumprimento da exigência de apresentação da Garantia de Proposta resultará na inabilitação automática do licitante, sem prejuízo de outras penalidades previstas no edital.

17.7.2. Caso ocorra a retenção da Garantia de Proposta por descumprimento das condições estabelecidas, a empresa poderá ser penalizada conforme a legislação vigente, incluindo impedimento de participação em novos certames por período determinado.

## 18. DO PAGAMENTO

18.1. As notas fiscais/faturas, bem como os documentos/relatórios, incluindo ANSs (Acordos de Níveis de Serviço) e glosas, que devem acompanhá-las, deverão ser apresentadas pela CONTRATADA, referente aos itens executados.

18.2. Os pagamentos serão realizados até 30 dias, após o aceite do objeto, aqui representado por meio da homologação pela CONTRATANTE do Produto/Serviço entregue e ateste das respectivas notas fiscais/faturas, mediante ordem bancária creditada na conta corrente da CONTRATADA.

Evento	Descrição do Evento	Prazo Máximo	% a pagar
Todos os Itens			
1	Assinatura do contrato.	Dia D.	0%
2	Reunião Inicial e emissão de Ordens de Serviços.	$D_1 = D + 15$ dias.	0%
3	Entrega dos itens do objeto e emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP), após conclusão e conferência da conformidade com o objeto contratado.	$D_2 = D_1 + 90$ dias.	85% do valor total da OS executada.



Evento	Descrição do Evento	Prazo Máximo	% a pagar
4	Instalação das soluções do objeto e emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD). O item de suporte técnico se iniciará com a emissão do TRD.	$D_3 = D_2 + 90$ dias.	15% do valor total da OS executada.
5	Execução do item mensal de suporte técnico e operação assistida das soluções.	$D_4 = D_3 + 30$ dias e sucessivamente em ciclos de 30 dias.	100% do valor total da OS executada.

Descrição	Periodicidade	Condições de Pagamento
<p>Item 1 - Suporte da Plataforma Liferay Community Edition versão 7.4 em ambiente de produção por período de 12 meses, na modalidade on-premise e/ou nuvem.</p> <p>Medição: Por servidor virtual ou físico;</p> <p>Incluindo as seguintes tecnologias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elasticsearch;</li> <li>- Bancos de dados;</li> <li>- File System;</li> <li>- Backup e Restauração;</li> </ul>	Parcela Única anual	Mediante a instalação ou atualização, apresentação do Relatório Técnico dos Serviços de atualização, apresentação do Termo de Recebimento Definitivo e apresentação da NF
<p>Item 2 - Implantação e configuração na modalidade PaaS da plataforma Liferay Community 7.4, com Storage inicial de 2TB (dois Terabytes), por um período de 12 meses.</p> <p>Medição: Serviço de</p>	Parcela Única anual	Mediante a instalação ou atualização, apresentação do Relatório Técnico dos Serviços de atualização, apresentação do Termo de Recebimento Definitivo e apresentação da NF



Implantação anual		
Item 3 - Serviço técnico especializado para desenvolvimento de sistemas informatizados, em regime de Fábrica de Software dimensionado em SPRINTS. Horas Técnicas.	Sob demanda	De acordo com as Ordens de Serviços que serão emitidas, no período de 12 meses, conforme as etapas dos serviços a serem entregues. Os serviços serão entregues em módulos a fim de facilitar a homologação e agilidade do projeto. O pagamento será efetuado mediante a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo e da NF e deverá ocorrer em até 30 dias após a apresentação da mesma.

## 19. REQUISITOS DA PROPOSTA

19.1. Para fins de registro e controle das propostas e lances durante a fase pública do pregão, o objeto licitado foi configurado em quantidades como ITEM, com base no preço unitário utilizado na composição do preço de referência. Esses preços unitários de referência representam o valor MÁXIMO que o Sesc-AR/DF está disposto a pagar pelo equipamento, conforme pesquisa de mercado prévia realizada junto às empresas.

## 20. DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

20.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os itens nas quantidades estimadas e especificadas no Anexo I – Especificações Técnicas deste Termo de Referência promovendo sua substituição/atualização quando necessário.

## 21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

21.1. Prestar todas as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada;

21.2. Responsabilizar-se pela observância das leis, decretos, regulamentos, portarias e demais normas legais, federal, estadual e municipal, direta e/ou indiretamente, aplicáveis ao Contrato;



21.3. Responsabilizar-se pela lavratura do respectivo contrato, com base resolução 1593/2024;

21.4. Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear o contrato;

21.5. Pagar a importância correspondente à aquisição ou aquisições;

21.6. Fiscalizar a execução do contrato, através de servidor especialmente designado.

21.7. Rejeitar qualquer material entregue equivocadamente ou em desacordo com as especificações mínimas exigidas neste termo de referência.

21.8. Nomear Gestor e Fiscal para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

21.9. Receber o objeto do certame prestado pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

21.10. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

## **22. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

22.1. Deverá entregar o objeto licitado em perfeitas condições de uso e instalação. Todos os produtos deverão ser novos e sem uso;

22.2. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes a entrega dos itens, impostos e todas as despesas inerentes ao item;

22.3. Responsabilizar-se pela troca de produtos, ocasionalmente com defeito ou que estejam em desacordo com o especificado neste termo de referência, efetuando a permuta, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a partir do conhecimento, que será realizado através de comunicação expedida pela Área Demandante. Observar as sanções previstas neste caso;

22.4. Fornecer o objeto licitado, rigorosamente em conformidade com todas as condições e prazos estipulados neste termo de referência;

22.5. A inobservância ao disposto nos itens anteriores, deste item, implicará no não pagamento do valor devido ao fornecedor, até que ocorra a necessária regularização.

22.6. Os produtos entregues serão recebidos provisoriamente, na data da efetiva entrega;

22.7. Caso seja verificada alguma inconformidade nos produtos entregues, a Contratada será acionada para recolher e substituir ou reparar no prazo indicado pelo Sesc;

22.8. Todo o ônus do recolhimento e substituição é de responsabilidade da Contratada;

22.9. A Contratada será responsável por garantir a integridade dos produtos até a entrega;

22.10. A reincidência na entrega de produtos em desconformidade sofrerá as penas previstas em edital, que poderá ser de uma advertência por escrito a suspensão total do



22.11. A Contratada deverá apresentar documento fiscal válido correspondente ao fornecimento, no momento da entrega;

22.12. Prestar os serviços conforme especificações das legislações, normas técnicas e resoluções pertinentes, mantendo disponíveis equipamentos, softwares e pessoal especializado, em quantidades compatíveis;

22.13. Instalar, implantar e ativar os equipamentos relacionados no OBJETO deste instrumento, nos locais, quantidades e prazos definidos por cada ordem de serviço;

22.14. Responsabilizar-se por qualquer dano ou prejuízo causado a CONTRATANTE, seus bens e de terceiros, decorrentes da execução do Contrato;

22.15. A CONTRATADA deverá observar as obrigações abaixo relacionadas:

22.15.1. Executar fielmente o contrato avençado, de acordo com as cláusulas avençadas no Edital e seus ANEXOS, solicitação da CONTRATANTE, especificações, condições, prazo, locais e os termos da proposta ofertada, caso haja descontinuidade de produção do objeto oferecido, poderá ser entregue modelo atualizado sem ônus para a CONTRATANTE;

22.15.2. Cumprir as normas vigentes, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial ou atraso injustificado.

22.15.3. Manter preposto, aceito pela CONTRATANTE, para representá-lo na execução do contrato;

22.15.4. Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir, as suas expensas, no total ou em parte o objeto de contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;

22.15.5. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação;

22.15.6. Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente as eventuais reclamações/ notificações relacionadas com os objetos fornecidos;

22.15.7. É expressamente proibida, também a veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo de houver previa autorização da Administração do CONTRATANTE;

22.15.8. É expressamente proibido à empresa contratada subcontratar outras empresas para realizar o objeto da presente licitação;

22.15.9. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

22.15.10. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja



inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;

22.15.11. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

22.15.12. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

22.15.13. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

### 23. DAS CARACTERÍSTICAS DA CONTRATAÇÃO

23.1. O fornecedor será selecionado por meio de procedimento licitatório na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, adotando o critério de julgamento de MENOR PREÇO GLOBAL.

### 24. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS:

24.1. É vedada a participação de consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição.

24.2. Justificativa para a vedação:

24.2.1. A ausência de consórcio não trará prejuízos a competitividade do certame, a vedação visa tratar exatamente o oposto que seria o estímulo da competição entre os fornecedores do ramo;

24.2.2. Corroborando essa tese, o professor Marçal Justen Filho, no seu livro Lei de Licitações e Contratos Administrativos, leciona que:

“Em regra, o consórcio não é favorecido ou incentivado pelo nosso Direito. Como instrumento de atuação empresarial, o consórcio pode conduzir a resultados indesejáveis. A formação de consórcios acarreta risco de dominação do mercado, através de pactos de eliminação de competição entre os empresários. No campo de licitações, a formação de consórcios poderia reduzir o universo da disputa. O Consórcio poderia retratar uma composição entre eventuais interessados, em vez de estabelecerem disputa entre si, formalizariam acordo para eliminar a competição”;

24.2.3. A vedação visa também prevenir outros riscos, conforme abaixo:

24.2.3.1. Dificuldade de avaliação das propostas: em licitações que envolvem consórcios, pode ser mais difícil avaliar as propostas apresentadas, uma vez que várias empresas estão envolvidas no processo. Isso pode prejudicar a transparência e a



competitividade do certame, bem como aumentar o risco de erros ou favorecimentos;

24.2.3.2. Complexidade na execução do contrato: a execução de contratos com consórcios pode ser mais complexa e demandar maior coordenação entre as empresas envolvidas. Isso pode aumentar o risco de atrasos, conflitos e problemas na entrega do objeto contratado; e

24.2.3.3. Risco de inadimplência: a participação de consórcios pode aumentar o risco de inadimplência, uma vez que a responsabilidade pelos compromissos assumidos é dividida entre as empresas participantes. Isso pode gerar incertezas quanto à capacidade do consórcio de cumprir com as obrigações do contrato.

## 25. DIREITOS AUTORAIS E DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

25.1. Pertencem ao SESC-AR/DF o direito patrimonial e a propriedade intelectual das informações e dados que forem manipulados nos equipamentos e resultados produzidos em consequência da licitação, entendendo-se por resultados, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas e documentação didática, em papel ou em mídia eletrônica;

25.2. Não será permitida a cessão, citação ou qualquer referência pública a nenhum dos trabalhos realizados com a exceção dos autorizados pelo SESC-AR/DF.

## 26. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

26.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da entrega do objeto, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados.

26.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da entrega do objeto do contrato.

26.3. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle.

26.4. Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar o nível de qualidade dos produtos para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

26.5. O fiscal deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

26.6. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

26.7. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser



verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

26.8. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

26.9. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual.

26.10. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos.

## 27. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

27.1. Os produtos deverão ser entregues de acordo com a necessidade do CONTRATANTE, em 90 (noventa) dias, após a emissão e comprovação de recebimento da Ordem de Compras.

27.2. Os produtos poderão ser rejeitados, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

27.3. Se, durante o recebimento provisório, constatar-se que os produtos estão em desacordo com o solicitado, fora da especificação ou incompletos, a CONTRATADA será notificada e deverá sanar as pendências em até 30 (trinta) dias corridos ficando suspenso o prazo de recebimento definitivo. As despesas referentes ao saneamento das pendências, inclusive frete, correrá às expensas da CONTRATADA.

27.4. O gestor do contrato analisará toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções; e

27.5. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços de implantação, com base nos relatórios e documentação apresentados, e



comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

27.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

## 28. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

28.1. Em caso de inexecução total, parcial, ou qualquer outra inadimplência, sem motivo de força maior, a empresa contratada estará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, no que couber, garantida a prévia defesa, às penalidades previstas na legislação aplicável, para as seguintes hipóteses:

28.1.1. por atraso injustificado:

28.1.1.1. multa de 1% (um por cento) ao dia, até o 30º (trigésimo) dia, incidente sobre o valor correspondente a Ordem de Compra – OC, limitado esse percentual a 10%(dez por cento); e

28.1.1.2. multa de 1,5% (um vírgula cinco por cento) ao dia, a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, incidente sobre o valor da OC, sem prejuízo da rescisão deste a partir do 60º (sexagésimo) dia de atraso.

28.1.2. por inexecução parcial ou total:

28.1.2.1. advertência;

28.1.2.2. multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato; e

28.1.2.3. suspensão do direito de licitar ou contratar com a contratante, por um prazo não superior a 3 (três) anos, inclusive quando recusar-se a assinar o Contrato.

28.2. Impedimento do direito de Licitar com abrangência Nacional, por prazo mínimo de 4(quatro) e máximo de 6(seis) anos:

28.2.1. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

28.2.2. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

28.2.3. Comportar-se de modo indoneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

28.2.4. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

28.3. Quando não pagos em dinheiro, os valores das multas eventualmente aplicadas serão deduzidos, pelo Sesc- AR/DF, do pagamento devido e, quando for o caso, cobrados judicialmente.

28.4. Quando se tratar de inexecução parcial, o valor da multa deverá ser proporcional ao valor do produto que deixou de ser entregue.

28.5. Em caso de reincidência por atraso injustificado, será a adjudicatária penalizada



nos termos da Resolução Sesc nº. 1.593/2024.

## 29. DA SUBCONTRATAÇÃO

29.1. O A CONTRATADA não poderá subcontratar, no todo ou em parte, os serviços/fornecimentos objeto deste contrato.

29.2. A subcontratação dos serviços/dos fornecimentos pela CONTRATADA, ou de parte deles, será considerada inadimplemento contratual e permitirá:

29.2.1. Solicitar a imediata paralisação dos serviços/fornecimentos ou de parte deles;

29.2.2. Exigir a desmobilização imediata da subcontratada;

29.2.3. Aplicar as penalidades previstas no contrato;

29.2.4. Solicitar a rescisão do contrato.

## 30. DOS CRITÉRIOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E CULTURAIS ADOTADOS

30.1. A CONTRATADA deve comprometer-se a adotar políticas empresariais de eliminação de desperdícios e redução de consumo de bens consequentes da exploração de riquezas naturais, tais como: água tratada, consumo de energia elétrica; a promoção do adequado tratamento de rejeitos como papel, de instrumentos, de equipamentos elétrico-eletrônicos obsoletos, oportunizando suas reciclagens; além de promover ações de responsabilidade social e cidadania;

30.2. A CONTRATADA deverá acondicionar os materiais entregues em embalagem individual adequada, com o menor volume possível e que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;

30.3. A CONTRATADA deverá respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

30.4. Em atendimento as diretrizes da Lei 12.305, de 02/08/2010, que institui a política Nacional de Resíduos Sólidos, será exigido que a CONTRATADA se responsabilize pelo mecanismo de logística reversa. Este consiste em um conjunto de ações, procedimentos e meios para viabilizar a restituição dos resíduos para a CONTRATADA. Neste sentido, um dos objetivos do projeto é a redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos produzidos pelo processo de impressão, em especial dos cartuchos de toner utilizados.

## 31. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

31.1. As exigências de habilitação jurídica e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado no Edital.

31.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelos Licitantes estão



## 32. DA COMUNICAÇÃO

### 32.1. GARANTIA ON-SITE.

32.2. A CONTRATADA deverá manter um responsável pelo projeto de implantação da solução, capaz de resolver questões técnicas e administrativas, o qual deverá ser o ponto de contato com a equipe do Sesc-AR/DF.

32.3. O mecanismo formal de comunicação entre o Sesc-AR/DF e a contratada se dará mediante emissão de correspondência com os respectivos Anexos que venham a ser necessários para o eficaz entendimento da comunicação e sua formalização.

32.4. A CONTRATADA disponibilizará para abertura de chamados e-mail, número 0800 ou site as suas expensas para solicitação de substituição de peças ou equipamentos.

32.5. A abertura de chamados técnicos deverá ser realizada por telefone (0800 ou de custo local em Brasília), ou por sistema WEB/e-mail.

32.6. Os chamados técnicos terão origem em decorrência de qualquer problema detectado pela equipe do Sesc-AR/DF no tocante ao pleno estado de funcionamento do(s) equipamento(s), inclusive problemas relacionados com instalação, configuração e atualização.

32.7. Na abertura do chamado técnico junto à Central de Atendimento serão fornecidas, no mínimo, as seguintes informações:

32.8. marca, modelo e número de série do(s) equipamento(s);

32.9. problema observado;

32.10. nome, telefone, e-mail do profissional do Sesc-AR/DF responsável pela solicitação;

32.11. nível de severidade do chamado.

32.12. O fornecedor informará o número do chamado técnico no ato da comunicação efetuada pela equipe do Sesc-AR/DF, o qual servirá de referência para acompanhamento do chamado, inclusive após o encerramento do chamado.

## 33. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

33.1. A CONTRATADA e seus profissionais envolvidos no projeto deverão seguir os seguintes procedimentos e premissas de segurança envolvidos na prestação dos serviços:

33.1.1. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do Sesc-AR/DF ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços



contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

33.1.2. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do Sesc-AR/DF;

33.1.3. Não veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização do Sesc- AR/DF;

33.1.4. Manter sigilo de todas as informações a que tiveram acesso inclusive após o término da vigência contratual ou eventual rescisão; e

33.1.5. Assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo.

33.1.6. na utilização de aplicações como VoIP, streaming de dados e Videoconferencia, que requerem uma alta disponibilidade e baixa latencia.

33.1.7. O modelo do Termo de Confidencialidade e Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Sesc-AR/DF, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, se encontra no Anexo II.

33.1.8. O modelo do Termo de Confidencialidade e Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Sesc-AR/DF, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, se encontra no Anexo II.

33.1.9. O modelo do Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Sesc-AR/DF, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação se encontra no Anexo III.

#### 34. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

34.1. A CONTRATADA deverá atender os critérios de sustentabilidade e observar as regras ambientais para atividades potencialmente poluidoras previstas na legislação pertinente.

34.2. A CONTRATADA se compromete a destinar todos os resíduos de forma ambientalmente correta, sempre priorizando materiais que sejam menos agressivos ao meio ambiente e possibilitem reutilização futura, bem como deverá dar ênfase nos princípios da redução, reutilização e reciclagem.

34.3. O desfazimento de qualquer material gerado para uso no Sesc-AR/DF deve ser de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010) e gerenciado adequadamente até sua destinação e/ou disposição final.

34.4. Para cumprir essa obrigação legal, a empresa que irá fazer o descarte dos



resíduos deverá dar prioridade à destinação final ambientalmente adequada de resíduos que inclui a reutilização, a reciclagem, a compostagem, a recuperação, o aproveitamento energético e por último a disposição final em aterros sanitários visando mitigar danos adversos ao meio ambiente e os riscos à saúde pública. Caso os resíduos sejam reaproveitados fora do Sesc-AR/DF, os resíduos devem ser descaracterizados.

34.5. O material licitado não deverá conter substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoCHS (Restriciton of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), CHUMBO (Pb), dentre outros.

34.6. Toda coleta de resíduos deve ser acompanhada de Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR) e Certificado de Destinação.

## 35. DOCUMENTOS ANEXOS

35.1. Seguem Anexos a este Termo de Referência os seguintes documentos.

ANEXO I – Especificações Técnicas e Metodologica do objeto

ANEXO II – Modelo do Termo de Confidencialidade e Sigilo

ANEXO III – Modelo do Termo de Ciência

ANEXO IV – Modelo de Proposta de Preço; e

BRASÍLIA, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

Edital elaborado por:

Nome	Cargo	Matrícula
Paulo Henrique Castanheira	Gerente de Área	6600
Unidade Demandante: Gerencia de Tecnologia da Informação - GETEC		

Informações: Gestor, Fiscal e Substituto do Contrato

Nome	Cargo	Matrícula
Paulo Henrique Castanheira	Gestor Contrato	6600
Silvio Ricardo Lira da Conceição	Fiscal de Contrato	6888
Paulo Henrique Castanheira	Fiscal substituto	6600



## ANEXO I AO TERMO DE REFERÊNCIA

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E METODOLÓGICA DO OBJETO

#### 1. Detalhamento do Objeto

##### 1.1. Especificação Técnica dos Itens do Objeto:

1.1.1. ITEM 1 – Suporte da Plataforma Liferay Community Edition versão 7.4 em ambiente de produção por período de 12 meses, na modalidade on-premise e/ou nuvem. Medição: Por servidor virtual ou físico, incluindo as seguintes tecnologias: Elasticsearch, Bancos de dados, File System, Backup e Restauração.

Entende-se como Suporte a prestação de serviços de correção e manutenção da plataforma Liferay Community em sua versão 7.4, nos ambientes de produção, não obstante que versões superiores devam ser suportadas futuramente. Com o Suporte, está incluído, por um período de 12 meses:

- a) Estabilidade de longo prazo do software;
- b) Número de registro de incidentes: Ilimitado;
- c) Suporte via web: 8 x 5, 365 dias/ano;
- d) Tempo máximo de resposta: 1 dia útil;
- e) Suporte via Telefone: 8 x 5, 365 dias/ano;
- f) Tempo máximo de resposta via telefone: 2 horas;
- g) Tempo máximo de resposta emergencial: 1 hora;
- h) Autorização de recebimento de upgrades de segurança regulares;
- i) Autorização de recebimento de patches de correção e hotfixes;
- j) Possibilidade de aplicação de Nível Mínimo de Serviço Exigido NMSE;
- k) Migração e atualização da ferramenta em casos de correção de falhas ou para a implementação de medidas de segurança relacionadas a vulnerabilidades identificadas e publicadas como CVEs (Common Vulnerabilities and Exposures) que não possam ser mitigadas.

1.1.2. ITEM 2 - Implantação e configuração na modalidade PaaS da plataforma Liferay Community 7.4, com Storage inicial de 2TB (dois Terabytes), por um período de 12 meses. Medição: Serviço de implantação anual.

1.1.2.1. A contratada deverá disponibilizar, em até 30 dias úteis após a assinatura do contrato, todas as ações necessárias para o início da implantação dos ambientes digitais na plataforma em nuvem.

##### 1.1.2.1.1. Da Arquitetura da Plataforma em nuvem

1.1.2.1.1.1. Arquitetura em nuvem, com Storage inicial de 2TB (dois Terabytes)



no ambiente de produção.

1.1.2.1.1.2. Com o Suporte está incluído por um período de 12 meses, nos serviços ainda estão previstos suporte técnico da nuvem e configuração, serviços adicionais para escalabilidade do ambiente para o aumento de capacidade de armazenamento de mídias e poder de processamento, para sustentação de sites, aplicações do Portal e Elasticsearch como mecanismo de busca e indexação aberto para todos os tipos de dados incluindo textuais, numéricos, geoespaciais, estruturados e não estruturados. Padrão integrado no Liferay Community, deve fornecer recursos de monitoramento, tuning e pesquisas em escala.

1.1.2.1.1.3. O serviço deverá compreender todos os encargos previstos no Termo de Referência.

1.1.2.1.1.4. Deverá possibilitar suporte profissional, realizado por uma equipe capacitada e preparada da contratada para atender o chamado conforme exigências de formação técnica e acordo de nível de serviço previstos no Termo de Referência.

1.1.2.1.1.5. Deverá prover estabilidade de longo prazo do software e atualização da versão da nuvem, em número ilimitado de registro de incidentes.

1.1.2.1.1.5.1. Entende-se por “atualização da versão”, correções de bugs e “fix” de segurança corretivos da versão do software da nuvem.

1.1.2.1.1.6. A solução proposta deverá atender inicialmente a mesma demanda de utilização do portal atualmente em ambiente local com a finalidade de:

1.1.2.1.1.6.1. Garantir a manutenção dos conteúdos necessários pelos usuários gestores de conteúdo das diversas áreas do portal.

1.1.2.1.1.6.2. Garantir o acesso dos colaboradores e usuários com acesso restrito ao portal a qualquer momento aos diversos ambientes e serviços integrados restritos na intranet e internet.

1.1.2.1.1.6.3. Garantir que qualquer usuário anônimo tenha os mesmos acessos realizados atualmente aos serviços e informações públicos através da ferramenta de portal.

1.1.2.1.1.7. Os serviços, integrações e customizações deverão ser compatíveis com as atualizações na ferramenta utilizada através da plataforma em nuvem, e caso necessário através do acesso restrito através de VPN da rede interna.

1.1.2.1.1.8. Ainda sobre a infraestrutura em nuvem, afim de mantermos a segurança da informação, soberania de dados, conformidade legal e requisitos de governança. informamos que há restrição quanto ao uso de datacenter no exterior para hospedar o ambiente de nuvem da CONTRATANTE. Assim, priorizar a infraestrutura nacional para armazenamento e processamento de dados desta Casa, é uma medida técnica e estratégica para manter a integridade e segurança das informações.



1.1.2.1.1.9. As atualizações de versão devem ser feitas mesmo com personalização via OSGi, executado pelo SESC ou contratada, desenvolvida utilizando componentes Java modulares (pacotes).

1.1.2.1.1.10. A avaliação e implantação de upgrades de segurança, patches de correção e hotfixies devem realizadas periodicamente;

1.1.2.1.1.11. A migração e atualização da ferramenta será realizada em casos de correção de falhas ou para a implementação de medidas de segurança relacionadas a vulnerabilidades identificadas e publicadas como CVEs (Common Vulnerabilities and Exposures) que não possam ser mitigadas.

1.1.2.1.1.12. A plataforma deverá permitir a administração e execução de scripts nativamente pela interface, incluindo a possibilidade de execução de scripts Groovy para fins de diagnóstico, automação de tarefas e manutenção proativa.

1.1.2.1.1.13. A plataforma deverá permitir o gerenciamento das configurações de serviços como (aplicação, serviço de busca, banco de dados, servidor web) diretamente, bem como efetuar backups e restaurações de acordo com a necessidade do SESC.

1.1.2.1.1.14. A plataforma deverá disponibilizar as ferramentas e os ambientes descritos abaixo:

a. Servidor de Aplicação WEB com o Liferay CE implantado:

- Implantação da ferramenta Liferay Community Edition. O serviço inclui a configuração e otimização do ambiente de aplicação para garantir desempenho, segurança e integração com os demais componentes do sistema. O Liferay Community Edition será operado em cluster, permitindo balanceamento de carga e alta disponibilidade.

b. Elasticsearch

- Implantação do serviço de busca e indexação utilizando Elasticsearch, ferramenta de busca distribuída e altamente escalável. Ele será utilizado para otimizar a recuperação de informações na plataforma Liferay Community Edition, com respostas rápidas e relevantes, mesmo em grandes volumes de dados. A configuração será realizada em cluster para garantir tolerância a falhas e continuidade do serviço.

c. Banco de Dados

- Configuração e operação de banco de dados relacional compatível com o Liferay e com os requisitos da aplicação.

d. Sistema de Arquivos (File System)

- Disponibilização de um sistema de arquivos compartilhado, acessível em cluster, para armazenamento de documentos, mídias e arquivos operacionais da plataforma Liferay Community Edition. Será utilizado um sistema distribuído com redundância, protegendo contra falhas e mantendo a consistência de dados entre os nós.



e. Backup e Restauração

- Implementação de rotinas automatizadas de backup dos dados do sistema, banco de dados, configurações e arquivos da aplicação. O serviço incluirá políticas de retenção e versionamento, com possibilidade de restauração rápida e precisa em caso de perda de dados ou necessidade de reversão.

Descrição	Quantidade de Instancias
Firewall de Aplicações WEB (WAF)	
Web Application Firewall - Instance (Instance Per Month)	1
Web Application Firewall - Instance (Instance Per Month)	1
Web Application Firewall - Requests (1,000,000 Incoming Requests Per Month)	1
Web Application Firewall - Requests (1,000,000 Incoming Requests Per Month)	1
Firewall de Rede	
Network Firewall Instance (Instance Per Hour)	1
Network Firewall Data Processing (Gigabyte (GB) of Data Processed)	1
Network Firewall Data Processing (Gigabyte (GB) of Data Processed)	1
Balanceador de Carga	
Load Balancer Base (Load Balancer)	1
Load Balancer Base (Load Balancer)	1
Load Balancer Bandwidth (Mbps Per Hour)	1
Load Balancer Bandwidth (Mbps Per Hour)	1
Banco de dados PostgreSQL	
Database Optimized Storage (Gigabyte Storage Capacity Per Month)	1
Database with PostgreSQL - X86 (OCPU Per Hour)	1
Compute - Standard - E4 - OCPU (OCPU Per Hour) Capacity Type: On-Demand	3
Compute - Standard - E4 - Memory (Gigabyte Per Hour) Capacity Type: On-Demand	3



Storage - Block Volume - Performance Units (Performance Units Per Gigabyte Per Month)	1
Object Storage - S3	
Object Storage - Storage (Gigabyte Storage Capacity Per Month)	1
Object Storage - Requests (10,000 Requests per Month (first 50,000 free))	1
Object Storage - Requests (10,000 Requests per Month (first 50,000 free))	1
Servidores Liferay e Elasticsearch	
Compute - Standard - E5 - OCPU (OCPU Per Hour) Capacity Type: On-Demand	24
Compute - Standard - E5 - Memory (Gigabyte Per Hour) Capacity Type: On-Demand	24
Volume de Disco dos Servidores Liferay e Elasticsearch	
Storage - Block Volume - Storage (Gigabyte Storage Capacity Per Month)	24
Storage - Block Volume - Performance Units (Performance Units Per Gigabyte Per Month)	24

1.1.2.1.1.15. O serviço de suporte técnico também compreende na correção de incidentes ou problemas na plataforma, assim como reparação das eventuais falhas e/ou incompatibilidade com o ambiente instalado, visando manter os portais 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, inclusive aos sábados, domingos e feriados (24x7x365).

1.1.2.1.1.16. Os problemas serão categorizados por nível de prioridade, impacto na condição operacional da solução e expectativa de prazo máximo de início de atendimento, conforme quadro a seguir:

Prioridade	Descrição	Prazo máximo para início de atendimento remoto
1	Software sem condições de funcionamento em ambiente de produção	1 hora após abertura do chamado
2	Problema grave, prejudicando funcionamento do software em ambiente de produção	4 horas após abertura do chamado
3	Problema restringe o pleno funcionamento do software em ambiente de produção	8 horas após abertura do chamado

4	Problema que não afeta o funcionamento do software em ambiente de produção.	24 horas após abertura do chamado
---	---	-----------------------------------

Observações:

1.1.2.1.1.17. As horas não identificadas como horas úteis no quadro acima são horas corridas. Para cada problema reportado deverá ser aberto um chamado.

1.1.2.1.1.18. Todos os chamados deverão receber código de identificação e ser controlados por meio de sistema de informação provido pela CONTRATADA.

1.1.2.1.1.19. Considerando o funcionamento do Data Center da CONTRATANTE (24x7x365), o registro de chamados de suporte técnico poderá ocorrer em quaisquer dias da semana e em quaisquer horários.

1.1.2.1.1.20. Os prazos para início de atendimento e para solução do problema serão contados em horas corridas a partir do registro do chamado de suporte técnico.

1.1.2.1.1.21. No caso de reclassificação do nível de prioridade, os prazos serão iniciados a contar da data do evento da reclassificação.

1.1.2.1.1.22. Do modelo de execução dos serviços:

1.1.2.1.1.22.1 Os serviços serão prestados sob demanda e deverão ser executados e concluídos de acordo com as condições e prazos constantes da Ordem de Serviço.

1.1.2.1.1.23. A Infraestrutura deverá atender aos requisitos técnicos:

a. Segurança da Informação – Capacidade de garantir a segurança dos dados processados e armazenados no ambiente a ser continuado e atualizado tecnologicamente;

b. Escalabilidade – Capacidade de se adaptar em tempo hábil a uma rápida expansão, como exemplo, no atendimento do Planejamento de novos serviços oriundos da CONTRATANTE;

c. Economicidade – Promover atualização tecnológica e crescimento da capacidade sistêmica com aproveitamento dos softwares existentes;

d. Reutilização - Capacidade de intercambiar e reutilizar itens da estrutura de software existente.

1.1.2.1.1.24. O serviço deve incluir o Elasticsearch como mecanismo de busca e indexação aberto para todos os tipos de dados, incluindo textuais, numéricos, geoespaciais, estruturados e não estruturados, sendo o padrão integrado no Liferay Open Source (código aberto) e fornecendo recursos de monitoramento, tuning e pesquisas em escala, incluindo suporte e atualização a esta ferramenta de acordo com a matriz de compatibilidade da plataforma Liferay Community edition.

1.1.2.1.2. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO E



## SUPORTE TÉCNICO DA PLATAFORMA.

1.1.2.1.2.1. Visa a garantia de funcionamento, suporte técnico e atualização de versão do Liferay Community Edition contados a partir da instalação por um período de 12 meses.

1.1.2.1.2.2. Entende-se como Suporte a prestação de serviços de correção e manutenção, incluindo atualização de versão da plataforma Liferay Community Edition 7.4 ou superior em casos de correção de falhas ou para a implementação de medidas de segurança relacionadas a vulnerabilidades identificadas e publicadas como CVEs (Common Vulnerabilities and Exposures) que não possam ser mitigadas.

1.1.2.1.2.3. Estabilidade de longo prazo do software;

1.1.2.1.2.4. Número de registro de incidentes: Ilimitado;

1.1.2.1.2.5. Suporte via web: 8x5;

1.1.2.1.2.6. Tempo máximo de resposta: 1 dia útil;

1.1.2.1.2.7. Suporte via Telefone: 8x5;

1.1.2.1.2.8. Tempo máximo de resposta via telefone: 2 horas;

1.1.2.1.2.9. Tempo máximo de resposta emergencial: 1 hora;

1.1.2.1.2.10. Autorização de recebimento de upgrades de segurança regulares;

1.1.2.1.2.11. Autorização de recebimento de patches e correção de hotfixes;

1.1.2.1.2.12. Possibilidade de aplicação de Nível Mínimo de Serviço Exigido NMSE;

1.1.2.1.2.13. Migração da versão e atualização da ferramenta em casos de correção de falhas ou para a implementação de medidas de segurança relacionadas a vulnerabilidades identificadas e publicadas como CVEs (Common Vulnerabilities and Exposures) que não possam ser mitigadas.

1.1.2.1.2.14. Instalação e configuração da ferramenta no ambiente da CONTRATANTE.

1.1.2.1.2.15. Certificações de segurança da Plataforma Liferay Community Edition:

- Solution Providers–CSA; SOC–AICPA; ISO 27001; ISO 27017; ISO 27018.

1.1.2.1.2.16. Certificações que deve contemplar o ambiente de Nuvem:

- CSA STAR
- ISO 9001
- ISO/IEC 20000-1



- ISO/IEC 27001
- ISO 27017
- ISO 27018
- PCI DSS
- SOC 1
- SOC 2 Type II
- SOC 3
- PCI
- DoD DISA SRG
- FedRAMP
- HITRUST CSF
- HIPAA
- State RAMP: TX-RAMP
- SOC 1 Type II Bridge Letter
- RESOLUÇÃO CMN Nº 4.893, DE 26 DE FEVEREIRO DE 2021
- LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 (LGPD)

#### 1.1.2.1.2.17. Do Atendimento

1.1.2.1.2.17.1. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente prover um sistema de controle de chamados.

1.1.2.1.2.17.2. A CONTRATADA terá prazo de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato, para prover sua ferramenta de chamados.

1.1.2.1.2.17.3. O número do chamado do Sistema de Atendimento da CONTRATANTE será o número chave para qualquer tratativa relacionada ao chamado (verificação sobre o andamento do atendimento, informações sobre o fechamento, cálculo referente à glosa/multa, e outros).

1.1.2.1.2.17.4. Em caso de indisponibilidade da ferramenta da Contratante, ou em casos em que a CONTRATANTE julgar pertinente, outras formas de consulta e tratamento dos chamados poderão ser utilizadas.

1.1.2.1.2.17.5. Nesse caso, poderão ser efetuados chamados por telefone do tipo 0800, Internet (WEB), correio eletrônico e através do sistema de chamados da CONTRATANTE, dirigidos diretamente ao Centro de Atendimento Técnico com atendimento em português da CONTRATADA, que atende à Unidade Operacional da CONTRATANTE solicitante do serviço.

1.1.2.1.2.17.6. Em casos que os chamados não forem abertos através da ferramenta de gerenciamento de demandas da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro e/ou protocolo na abertura para que seja acompanhado e



tratado dentro da ferramenta de gerenciamento da CONTRATANTE.

1.1.2.1.2.17.7. A CONTRATADA compromete-se a realizar a conclusão dos chamados no instante da resolução definitiva do serviço de atendimento, sendo que esta conclusão deverá ser executada diretamente pelo técnico ou pela Central de Atendimento da CONTRATADA, mediante interface com o Sistema de Atendimento da CONTRATANTE ou, em caso de indisponibilidade de estação, nos casos em que o técnico da CONTRATADA estiver prestando atendimento in loco na CONTRATANTE o técnico deverá contatar a Central de Atendimento da CONTRATADA.

1.1.2.1.2.17.8. A qualquer tempo, a CONTRATANTE poderá solicitar alterações no fluxo de integração entre o Sistema de Atendimento da CONTRATANTE e o sistema de atendimento da CONTRATADA e, nesse caso, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 dias para implementar as alterações que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.

1.1.2.1.2.17.9. A CONTRATADA deverá informar, em até 05 dias após a assinatura do contrato, o telefone e e-mail da central de atendimento, e outros dois e-mails e telefones, para acionamento em caso de indisponibilidade da central de atendimento.

1.1.2.1.2.17.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento para abertura e registro dos chamados técnicos através de ligação telefônica gratuita, funcionando em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, ou seja, todos os dias do ano;

1.1.2.1.2.17.11. A CONTRATADA será responsável pela abertura e acompanhamento de chamados técnicos, bem como o acompanhamento da resolução desses chamados e implantação das soluções sugeridas acordadas junto à CONTRATANTE, incluindo os chamados abertos automaticamente;

1.1.2.1.2.17.12. O fechamento do chamado deverá ocorrer somente após autorização da CONTRATANTE.

1.1.2.1.2.17.13. A CONTRATADA deverá realizar trabalho preventivo de revisão dos ambientes, identificando problemas relacionados com a implementação de novos produtos e/ou versões.

1.1.2.1.2.17.14. A CONTRATADA deverá analisar e recomendar mensalmente a aplicação de updates, fixes, alertas de segurança e patches críticos, garantido maior disponibilidade ao ambiente e produtos.

1.1.2.1.2.17.15. Todos os termos constantes deste item deverão ser atendidos durante toda a vigência do contrato e da garantia.

1.1.2.1.2.17.16. A Critério da CONTRATANTE, os chamados poderão ser abertos, acompanhados e fechados por equipe própria ou terceirizada.



1.1.3. ITEM 3 - Serviço técnico especializado para desenvolvimento de sistemas informatizados sob demanda, em regime de Fábrica de Software dimensionado em SPRINTS, a serem prestados em Horas de Serviços Técnicos.

1.1.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar até 20.895horas anuais em serviços técnicos especializados para implantação da Solução Liferay Community Edition 7.4 em nuvem, contemplando todas as ações necessárias para que o SESC AR/DF possa iniciar a utilização da solução, bem como para execução de demandas de planejamento e desenvolvimento de novos ambientes, manutenções de natureza evolutiva ou corretiva, em tecnologia Liferay Community Edition 7.4 ou em tecnologias compatíveis, além de manutenção geral à ferramenta, compreendendo, mas não limitado a:

1.1.3.1.1. Definir, em comum acordo com a CONTRATANTE, as configurações e parametrizações necessárias para suportar a implantação e uso da Plataforma.

1.1.3.1.2. Importar e/ou replicar e manter atualizado o Design System da CONTRATANTE na plataforma Liferay Community Edition 7.4 em nuvem, conforme documentação a ser entregue;

1.1.3.1.3. Estruturar, implementar e montar, no âmbito da ferramenta, os portais, páginas web, landing pages, hotsites e domínios que serão demandados, compreendendo: implantação de templates, layout, testes de usabilidade, desenvolvimento de microssistemas de gerenciamento de conteúdo e outras ações necessárias nesta etapa, mitigando possíveis riscos;

1.1.3.1.4. Estruturar, desenvolver, implementar e montar as aplicações complementares à ferramenta Liferay Community Edition 7.4, em tecnologias compatíveis à ferramenta, com vistas à integração tecnológica, compreendendo: arquitetura tecnológica da aplicação, plano de integração, plano de gerenciamento, layout, testes de usabilidade, desenvolvimento, deploy e outras ações necessárias, mitigando possíveis riscos;

1.1.3.1.5. Entende-se por aplicações complementares todas aquelas cujo desenvolvimento se mostrar mais satisfatório em tecnologias externas à Liferay Community Edition 7.4, sempre com vistas à integração com a mesma, ou na forma de portlets web em outras linguagens como (Ruby, PHP, Python, Java, Node e etc.), que possam ser acrescentados às páginas dos sites, sendo considerado para tal decisão critérios técnicos / tecnológicos e financeiros, sempre com a consultoria da CONTRATADA e aprovação final da CONTRATANTE.

1.1.3.1.6. Entende-se por tecnologias compatíveis todas aquelas cuja integração com a Liferay Community Edition 7.4 se apresentar mais fácil e rápida.

1.1.3.1.7. Nos casos em que se optar pelo desenvolvimento externo à Plataforma



Liferay Community Edition, a CONTRATADA deverá realizar o deploy nos servidores internos da CONTRATANTE, conforme Anexo I do Termo de Referência.

1.1.3.1.8. Para cada nova demanda / projeto, mediante a formalização da necessidade a ser atendida, o orçamento e planejamento de recursos da CONTRATADA para execução deverão ser realizados sem custo adicional para a CONTRATANTE e a prestação de serviços deve iniciar-se apenas após a formalização do aceite do orçamento nos termos do disposto no Anexo I do Termo de Referência;

1.1.3.1.9. Antes do início da execução de novos projetos de portais, páginas web, landing pages, hotspots, dentre outros, deverá ser apresentado pela CONTRATADA um plano de trabalho, a ser aprovado pelo CONTRATANTE, que deverá contemplar:

1.1.3.1.9.1. Cronograma de trabalho, contemplando descrição de entregáveis, seus prazos e estimativas de horas;

1.1.3.1.9.2. Realizar as parametrizações e configurações, desenhar e executar planos de testes de qualidade e das customizações e integrações, coletando evidências dos testes de sites, páginas, novas funcionalidades, customizações e integrações, realizar os ajustes identificados e as documentações necessárias, conforme definido na fase de planejamento;

1.1.3.1.9.3. Apoiar na identificação e definição dos principais indicadores e métricas de qualidade para os sites e aplicações, bem como disponibilizar painéis e informações para acompanhamento de performance dos ambientes, com dados de acessos, usuários, sessões, pageviews etc.;

1.1.3.1.10. Desenhar e construir a arquitetura das soluções, das customizações e integrações, contemplando:

1.1.3.1.10.1. Desenho, construção, documentação e testes de integrações com as soluções previstas neste Termo de Referência;

1.1.3.1.10.2. Desenho, construção, documentação e testes de integrações com os sistemas externos e com o serviço de diretório (AD) da CONTRATANTE;

1.1.3.1.10.3. -Realizar o desenho, o desenvolvimento, a implementação, a atualização e a publicação de customizações e integrações em projetos novos ou a título de evolução nos projetos existentes, bem como fazer os testes, a análise e o detalhamento técnico e a documentação das novas funcionalidades, customizações e integrações solicitadas pela CONTRATANTE;

1.1.3.1.10.4. Realizar, no decorrer do desenvolvimento, os testes de qualidade, a publicação e a sustentação e/ou manutenção das novas funcionalidades, customizações e integrações;



1.1.3.1.10.5. Identificar, acompanhar e mitigar riscos ou potencialização de oportunidades nas customizações, integrações e novos projetos;

1.1.3.1.10.6. Contribuir proativamente identificando e apresentando proposições de melhorias e/ou novas demandas relacionadas a customizações e integrações;

1.1.3.1.10.7. Apoiar na construção e detalhamento dos processos de governança e gestão de sites e conteúdo, bem como a construção de fluxos de aprovações, segmentações e outras funcionalidades afins;

1.1.3.1.10.8. Realizar e apoiar as atividades relacionadas à governança e ciclo de vida dos produtos digitais, das customizações e das integrações;

1.1.3.1.10.9. Apoiar as atividades de planejamento da CONTRATADA, seja com fornecimento de insumos e informações técnicas a respeito das possibilidades tecnológicas da ferramenta, seja operacionalizando atividades relativas a UX/UI, UXW e Web Analytics, quando se fizer necessário e havendo demanda para tal;

1.1.3.1.10.10. Elaborar e manter atualizada a documentação necessária referente a todos os artefatos ligados às customizações e integrações, em projetos novos ou evolução;

1.1.3.1.10.11. Realizar atividades de desenvolvimento, edição, publicação, atualização e gestão de sites e seus conteúdos, sob demanda, principalmente em situações em que a demanda for de natureza complexa aos conhecimentos dos times da CONTRATANTE, além de prestar apoio aos times da CONTRATANTE quanto à criação, edição, publicação, atualização e gestão dos sites e seus conteúdos;

1.1.3.1.10.12. Apoiar na resolução de incidentes, atuando na análise de causa raiz e na solução do problema em si;

1.1.3.1.10.13. Realizar a sustentação e a manutenção das customizações, aplicações e integrações desenvolvidas pela CONTRATADA e apoiar quanto às automações e desenvolvimentos realizados pela equipe interna da CONTRATANTE.

1.1.3.1.10.14. Realizar demandas de manutenção evolutiva, tais como modificações não previstas nas fases de planejamento, concepção e construção, com o intuito de melhorar a qualidade dos produtos digitais, acrescentando novas funcionalidades, melhorando seu desempenho, ou até mesmo modificando seu código-fonte para implementar melhorias e adaptações de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.

1.1.3.1.10.15. Realizar demandas de Manutenção Corretiva, tais como correção de erros não identificados na fase de teste ou ajustes que possam ser necessários após a implementação do produto, observados os critérios estabelecidos na Metodologia de Trabalho.

1.1.3.1.10.16. Apoiar na conexão do serviço de hospedagem de repositório



com a Plataforma Liferay Community Edition 7.4 em nuvem, em conta a ser fornecida pela CONTRATANTE, sendo que a CONTRATANTE deverá optar dentre os serviços GitHub, GitLab ou Bitbucket, os quais possuem compatibilidade com o Liferay Community Edition 7.4 em nuvem.

1.1.3.1.10.17. Implementar, em cada projeto, o plano de métricas definido pela CONTRATANTE, a fim de mensurar o desempenho e o impacto das funcionalidades e melhorias implementadas nos produtos digitais desenvolvidos. Esta implementação inclui a inserção dos códigos e tags de acompanhamento (Google Analytics, Google Tag Manager, dentre outros) nas páginas do produto digital, bem como as demais configurações que se fizerem necessárias, prestando suporte e realizando esclarecimentos técnicos, sempre que necessário, desde que sejam fornecidos pela CONTRATANTE.

1.1.3.1.10.18. Toda aplicação que for entregue no ambiente de produção, quando houver necessidade de suporte da aplicação, será atendido por chamado e suas especificidades serão detalhadas e mensuradas em ordem de serviços a ser cobrado conforme item 3, em HST.

#### 1.1.3.2. Das tecnologias de Desenvolvimento

1.1.3.2.1. Os produtos digitais da CONTRATANTE estão construídos, majoritariamente, nas tecnologias abaixo descritas. Aplicações complementares e integrações deverão ser construídas/migradas levando em consideração estas tecnologias, dentro do contexto de cada projeto.

Categoria	Tecnologias Principais
API's/Integrações	GraphQL, SOAP Client, REST API
Mobile	Flutter, React Native, Kotlin, Swift, Objective-C, Java (Android Native), PhoneGap, Ionic, Cordova
Back-end	Springboot (Java), Rails (Ruby on Rails), Express.js (Node), NET Framework, CakePHP, Laravel, CodeIgniter, Symfony, Django (Python)
Linguagens	Ruby, JavaScript (Node.js / EcmaScript), Java, ASP, .NET, C#, PHP, Python
Front-end	HTML & CSS, Ant Design, Bootstrap, Material Design, Mustache (Engine), BackboneJS, jQuery, AngularJS, React.js



### 1.1.3.3. Migração de site existente para o Portal Liferay

1.1.3.3.1. Este escopo contempla a migração completa de um portal já existente para o ambiente Liferay, mantendo seu visual, estrutura de páginas, funcionalidades e conteúdos atuais. O processo envolve análise do portal original, mapeamento de conteúdo e funcionalidades, e implementação das soluções equivalentes no novo ambiente digital, respeitando a arquitetura vigente e realizando ajustes necessários para garantir compatibilidade, usabilidade e acessibilidade no novo portal.

1.1.3.3.2. A migração de sites envolverá a transferência completa das funcionalidades e do conteúdo do portal (conteúdos web e documentos/mídias) a ser migrado para um portal Liferay. O processo será estruturado em duas fases principais: “Análise e Planejamento” e “Implementação”.

1.1.3.3.2.1. Análise e Planejamento fase em que serão conduzidas atividades essenciais para garantir uma migração eficiente e alinhada às necessidades dos usuários e do ambiente digital, Isso inclui:

1.1.3.3.2.1.1. Serviço de Arquitetura da Informação, refere-se à organização e estruturação do conteúdo para otimizar a navegação e a usabilidade, em que as atividades mínimas incluem:

1.1.3.3.2.1.1.1. Realizar análise de inventário atual

1.1.3.3.2.1.1.2. Realizar análise estatística

1.1.3.3.2.1.1.3. Realizar análise heurística

1.1.3.3.2.1.1.4. Elaborar fluxograma/fluxo de navegação

1.1.3.3.2.1.2. Arquitetura de Participação refere-se à definição das interações, papéis, fluxos e níveis de participação dos usuários no portal, garantindo governança, controle de acesso e alinhamento com os objetivos institucionais, em que as atividades mínimas incluem:

1.1.3.3.2.1.2.1. Definir Arquitetura organizacional

1.1.3.3.2.1.2.2. Definir papéis

1.1.3.3.2.1.2.3. Definir fluxos de aprovação (se for o caso)

1.1.3.3.2.1.2.4. Mapear AP definida com AI

1.1.3.3.2.1.3. Serviço de Migração de Conteúdo refere-se a migração de conteúdos web e documentos/mídias para o novo portal Liferay, garantindo estrutura, integridade e compatibilidade com o ambiente de destino, em que a atividade mínima inclui:

1.1.3.3.2.1.3.1. Mapear migração (de-para)

### 1.1.3.3.3. Implementação



1.1.3.3.3.1. Com base nos resultados da fase 1.1.3.3.2.1., esta etapa será responsável por implementar a mesma estrutura e visual do portal anterior, bem como a migração do conteúdo web para o portal Liferay. A etapa está estruturada nos seguintes serviços:

1.1.3.3.3.1.1. Serviço de Implantação do Design e das Arquiteturas o qual este serviço contempla a criação e configuração da estrutura que dará suporte à navegação, organização e gerenciamento do conteúdo no novo portal em que as atividades mínimas envolvem:

- 1.1.3.3.3.1.1.1. Criar e configurar páginas
- 1.1.3.3.3.1.1.2. Criar e configurar usuários
- 1.1.3.3.3.1.1.3. Criar papéis e permissões
- 1.1.3.3.3.1.1.4. Criar fluxo de aprovação
- 1.1.3.3.3.1.1.5. Criar arquitetura de tema
- 1.1.3.3.3.1.1.6. Estilizar componentes específicos
- 1.1.3.3.3.1.1.7. Criar media-query de responsividade
- 1.1.3.3.3.1.1.8. Criar estrutura dinâmica de dados
- 1.1.3.3.3.1.1.9. Criar modelo de exibição de conteúdo
- 1.1.3.3.3.1.1.10. Criar componente

1.1.3.3.3.1.2. Serviço de Criação, Adaptação e Evolução de Portlets, este serviço é responsável pela criação de funcionalidades específicas que integram a regra de negócios do portal, com base nas necessidades identificadas. As atividades mínimas incluem:

- 1.1.3.3.3.1.2.1. Criar ADT (Modelo de exibição dos portlets)
- 1.1.3.3.3.1.2.2. Criar visualização do portlet
- 1.1.3.3.3.1.2.3. Criar entidade com o Service Builder
- 1.1.3.3.3.1.2.4. Criar Queries customizadas
- 1.1.3.3.3.1.2.5. Criar integração com entidades do Liferay
- 1.1.3.3.3.1.2.6. Criar integrações customizadas
- 1.1.3.3.3.1.2.7. Criar endpoint

1.1.3.3.3.1.3. Serviço de Migração de Conteúdo, em que a migração de conteúdo web e documentos/mídias será realizada conforme o mapeamento definido na fase anterior, (5.2.1.5), podendo ocorrer de forma automatizada ou manual, garantindo a integridade, acessibilidade e compatibilidade dos dados com o novo ambiente digital. As atividades mínimas são:

- 1.1.3.3.3.1.3.1. Migrar de forma automatizada
- 1.1.3.3.3.1.3.2. Migrar manualmente

Define-se, neste contexto, como:



a. Conteúdo Web: Todo o conteúdo gerenciado pelo Publicador de Conteúdo Web da plataforma Liferay. Isso inclui artigos, postagens, textos das notícias, textos das páginas institucionais e qualquer outro tipo de informação textual estruturada que é criada, armazenada e distribuída dentro do portal.

b. Documentos/Mídias: Arquivos digitais vinculados ou não ao conteúdo web, armazenados e gerenciados na biblioteca de documentos e mídias do Liferay. Incluem imagens (JPEG, PNG, SVG), vídeos, áudios, documentos (DOC, XLS, PDF), entre outros formatos. Esses arquivos podem compor conteúdos publicados ou estar disponíveis de forma independente para download ou visualização.

Observações:

1.1.3.3.3.1.4. Após a conclusão da etapa 1.1.3.3.2.1. Análise e Planejamento, caso seja identificado que a implementação demandará atividades adicionais às mínimas elencadas na etapa 1.1.3.3.3. Implementação, deverá ser realizada uma avaliação criteriosa. Essa análise permitirá identificar quais serviços e atividades complementares serão necessários para atender adequadamente aos requisitos mapeados, garantindo conformidade com as melhores práticas de desenvolvimento e customização na plataforma Liferay.

#### 1.1.3.4. Melhorias no Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (SIGA)

1.1.3.4.1. Atualmente o SESC AR/DF dispõe de um Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) denominado SIGA, desenvolvido por meio do Contrato SESC-AR/DF-2022-CPS-067 que configura-se como uma solução estruturada e eficiente para a gestão eletrônica de documentos, permitindo o controle integral do ciclo de vida documental — da criação à tramitação e arquivamento — com funcionalidades como templates parametrizáveis, editor de texto integrado, controle de metadados, assinatura digital e gestão de perfis de acesso. Além disso, o sistema contempla mecanismos de segurança como marca d'água em documentos sigilosos, rastreamento de acessos e controle de versões, oferecendo também flexibilidade para personalizações e integração com a identidade visual do SESC. A implantação do sistema foi realizada em duas etapas (implantação inicial e parametrização), assegurando a adaptação gradual às necessidades institucionais. Importante destacar que a atual contratação prevê não apenas a manutenção da solução existente, mas também a implementação de melhorias no SIGA, visando à evolução contínua da plataforma, com aperfeiçoamentos nas funcionalidades, otimização de fluxos documentais e ampliação dos recursos de usabilidade e governança digital.

O SIGA é um sistema digital que permite a organização, armazenamento, controle e tramitação de documentos de forma eletrônica, substituindo processos manuais e em papel. Ele proporciona um repositório centralizado e seguro para documentos como contratos, ofícios, notas e expedientes, permitindo também o compartilhamento entre áreas, com perfis de acesso personalizados. O sistema oferece funcionalidades como criação de templates,



controle de versões, assinatura digital e eletrônica, filtros de busca avançados, anotações colaborativas (post-its), controle de sigilo com marca d'água, gestão de usuários e unidades, entre outros. Sua implantação é dividida em etapas, contemplando desde a disponibilização do ambiente até a parametrização de fluxos documentais, sendo possível a customização sob demanda conforme a maturidade organizacional da instituição.

#### 1.1.3.4.1.1. Customização sob demanda

1.1.3.4.1.1.1. Entende-se por customização qualquer desenvolvimento específico fora das funcionalidades padrão do sistema, como criação de funcionalidades novas, alterações estruturais de tela, integrações com sistemas externos, ou qualquer outra modificação que exija desenvolvimento técnico sob medida.

1.1.3.4.1.1.2. Tais customizações, se requeridas pela CONTRATANTE, deverão ser tratadas como serviços sob demanda, mediante abertura de Ordem de Serviço (OS), com escopo e prazo em comum acordo entre as partes.

1.1.3.4.1.1.3. Como essa etapa requer participação ativa da CONTRATANTE para fornecimento de informações, será conduzida em regime de cooperação técnica, respeitando o cronograma acordado entre as partes após o aceite da implantação da solução.

#### 1.1.3.4.1.2. Atualização e Manutenção

1.1.3.4.1.2.1. A CONTRATADA será responsável por manter o ambiente da solução sempre atualizado com a última versão estável do sistema, incluindo atualizações de versão que compreendem a disponibilização de novas funcionalidades, correções de bugs, aplicação de “plug-ins” e correções de segurança (corretivas e evolutivas). Todas as atualizações deverão ser previamente validadas em ambiente de simulação e só poderão ser aplicadas em ambiente de produção mediante consentimento expresso da CONTRATANTE.

1.1.3.4.1.2.2. Qualquer intervenção no ambiente — incluindo ações preventivas — deverá ser previamente comunicada à CONTRATANTE. Estão incluídas nesta obrigação orientações técnicas e operacionais ao time de TI da CONTRATANTE, quando necessário, a fim de garantir o correto funcionamento e operação do sistema.

As atividades de manutenção compreendem todas as ações necessárias para assegurar a estabilidade e a operação contínua do ambiente, incluindo:

- Instalação e configuração da solução no ambiente da CONTRATANTE;
- Suporte técnico com número ilimitado de registros de incidentes;
- Migração e atualização da ferramenta conforme evolução tecnológica;
- Escalabilidade do ambiente (armazenamento e processamento), mediante demanda.

#### 1.1.3.5. REQUISITOS MÍNIMOS DE PROTEÇÃO, SEGURANÇA E GOVERNANÇA PARA TODAS AS SOLUÇÕES

1.1.3.5.1. Todos os desenvolvimentos e implementações deverão seguir os



requisitos a seguir, para garantia de segurança, governança e proteção de dados em nossas aplicações.

1.1.3.5.2. Todas as soluções devem ser disponibilizadas em nuvem, no modelo de plataforma como serviço (PaaS), respeitando o disposto nos itens a seguir, sem prejuízo da observância das boas práticas de segurança estabelecidas no mercado em constante atualização, sendo a CONTRATADA responsável pela escolha e utilização de todos os meios que considerar necessários e suficientes para garantir o perfeito atendimento dos requisitos necessários à segurança e à integridade dos dados;

1.1.3.5.3. Todas as licenças necessárias para a disponibilização da solução são de responsabilidade da CONTRATADA, bem como as respectivas atualizações e correções disponibilizadas pelos fornecedores da plataforma Liferay Community Edition 7.4 em nuvem;

1.1.3.5.4. Todas as soluções devem ser totalmente compatíveis com, no mínimo, as versões correntes dos navegadores desktop: Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge, tanto para os clientes quanto para o time da CONTRATANTE;

1.1.3.5.5. Todas as soluções devem ser compatíveis com as versões correntes dos navegadores nativos dos smartphones iOS e Android;

1.1.3.5.6. A compatibilidade com eventuais novas versões dos navegadores desktop e mobile deverá ser observada e mantida durante o decorrer do contrato;

1.1.3.5.7. As funcionalidades da solução deverão ser executadas integralmente a partir de um dos navegadores web suportados. Ou seja, a CONTRATADA deverá possibilitar o acesso a todos os recursos da solução sem a necessidade de um software cliente instalado nas estações de trabalho do time da CONTRATANTE;

1.1.3.5.8. A CONTRATADA deverá oferecer Tecnologia CDN (Content Delivery Network) quando aplicável;

1.1.3.5.9. A solução deverá ser construída com a devida robustez e escalabilidade para ter capacidade de atender o volume de usuários, dados e transações demandados pela CONTRATANTE, sem degradação de desempenho, indiferentemente da quantidade de usuários em operação ou contratados, em conformidade com os dispositivos deste Termo de Referência;

1.1.3.5.10. Todas as soluções devem ter suporte ao protocolo HTTPS, com utilização de certificados e criptografia SSL/TLS nativa, tanto no ambiente de administração, quanto para acesso ao público geral;

1.1.3.5.11. A solução deve ser construída de maneira a permitir a criação e a manutenção de perfis

1.1.3.5.12. com diferentes permissões e níveis de acesso;

Para os projetos que tenham recurso de acesso mediante login e senha, a ferramenta deve



reforçar as políticas de segurança de senhas abaixo descritas, sem prejuízo de futuras atualizações / evoluções:

1.1.3.5.12.1. Permitir a autenticação de duplo fator (MFA);

1.1.3.5.12.2. Obrigar o usuário a utilizar senhas fortes, com letras, números, caracteres especiais e, no mínimo, 10 caracteres;

1.1.3.5.12.3. Oferecer possibilidade de obrigar o usuário a alterar a senha com uma recorrência previamente estabelecida, a depender da natureza do projeto.

1.1.3.5.12.4. Senhas e demais informações classificadas como confidenciais e sensíveis devem ser armazenadas de forma criptografada nos Bancos de Dados;

1.1.3.5.12.5. Oferecer possibilidade de autenticação integrada com bases externas, tais como Azure AD e Active Directory Federation Services - ADFS 3.0, podendo, inclusive, ser utilizada funcionalidade de Single Sign On (SSO);

1.1.3.5.13. As integrações construídas com acesso remoto (como webservices, webhooks e APIs) devem contemplar a utilização de protocolo seguro SSL/TLS, com necessidade de autenticação e com restrição de origem das requisições;

1.1.3.5.14. A solução deve ser capaz de realizar envio de e-mails transacionais diretamente ou por meio de integração com relay externo. Para tanto, as partes deverão garantir a correta configuração de servidor (SPF/DNS);

1.1.3.5.15. As soluções desenvolvidas devem possuir todos os mecanismos e funcionalidades para estar em conformidade com a legislação brasileira vigente, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como as boas práticas de segurança, armazenamento e tratamento de dados durante a vigência do contrato;

1.1.3.5.16. A CONTRATADA deverá garantir que as soluções funcionem em ambientes segmentados, onde a aplicação e o banco de dados não compartilhem os mesmos recursos computacionais (servidor) e segmentos de rede;

1.1.3.5.17. A CONTRATADA deverá garantir a utilização de ferramenta para criptografar as informações do banco de dados, a fim de que não haja uso/visualização de informação confidencial de usuários e colaboradores ou outras informações pessoais sensíveis, de acordo com a avaliação feita pela CONTRATANTE em cada projeto;

1.1.3.5.18. Todas as soluções devem ser construídas com o recurso de Firewall, que permita realizar bloqueios baseados em países ou regiões de origem específicas;

1.1.3.5.19. A solução deve contar com ferramentas e mecanismos antifraude, principalmente no tocante a transações financeiras, tais como verificação de comportamento similar ao de robôs

1.1.3.5.20. (BINs) ou detecção de comportamentos atípicos;

1.1.3.5.21. Caso solicitado, a CONTRATADA deve fornecer à CONTRATANTE a



base de dados com todas as informações contidas nas aplicações, em um arquivo de backup, que deverá ser compatível com as tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE.

1.1.3.5.22. A CONTRATADA deve garantir a continuidade dos negócios, por meio de backup, que permita retornar ao estado operacional, recuperando configurações e parametrizações, considerando, sem prejuízo de demais medidas, pelo menos:

1.1.3.5.22.1. Backup completo (full), diário, de todos os ambientes, com retenção mínima de 60 dias;

1.1.3.5.22.2. Backup completo (full), mensal, de todos os ambientes, com retenção mínima de 13 meses;

1.1.3.5.22.3. Backup completo (full), anual, de todos os ambientes, com retenção mínima de 5 anos;

1.1.3.5.22.4. A solução deve oferecer opção de administradores personalizarem o tempo em que páginas administrativas e de áreas restritas permanecem em cache após o encerramento da aplicação;

1.1.3.5.22.5. A solução deve garantir proteção contra as principais técnicas de invasão de sistemas;

1.1.3.5.23. A solução deve embaralhar os dados em memória afim de não possibilitar a captura de informações através do acesso direto na memória;

1.1.3.5.24. A CONTRATADA deve realizar aplicação periódica de patches para correção de vulnerabilidades e bugs encontrados no sistema;

1.1.3.5.25. Em se tratando da disponibilização de plataforma como serviço (PaaS), a CONTRATADA é responsável pela escolha e utilização de todos os meios que considerarem necessários e suficientes para garantir o perfeito atendimento do objeto deste Termo de Referência, a autenticidade, a integridade e a inviolabilidade da solução, tais como equipamentos sobressalentes, nobreaks, links de comunicação redundantes, criptografia de dados, antivírus, Security Information and Event Management (SIEM), Firewall de borda (com acesso restrito somente as portas utilizadas pelas aplicações), Web Application Firewall (WAF), Database Firewall, Proteção contra SQL Injection, Input Filtering (Filtro de entrada de formulários), Proteção de Brute Force (Captcha / outros), Solução de Anti DDoS/DoS, serviço de varredura e Pentest para identificação de vulnerabilidades, monitoramento permanente contra ataques cibernéticos e tentativas de invasão e roubo de informações, ambientes segmentados para bancos de dados e aplicações, embaralhamento de informações no banco de dados, aplicação de patches de segurança etc. A eventual escolha de meios inadequados ou insuficientes não isenta a CONTRATADA de sua responsabilidade pelo descumprimento dos níveis de serviços e segurança exigidos;

1.1.3.5.26. A CONTRATADA deverá realizar monitoramento permanente do



ambiente para prevenir ataques cibernéticos, tentativas de invasão e roubo de informações;

1.1.3.5.27. Os eventos relacionados aos sistemas de segurança da Solução Liferay Community Edition 7.4 em nuvem devem ser armazenados em log pelo tempo mínimo de 1 ano.

1.1.3.5.28. A CONTRATANTE reserva-se o direito de realizar avaliações de risco de segurança, seja através de sua equipe de auditoria de sistemas de segurança da informação, seja por meio de empresa por ela CONTRATADA. Estas avaliações, em havendo, serão agendadas com antecedência pela CONTRATANTE e poderão ser acompanhadas pela área de segurança da CONTRATADA. Durante estas visitas, documentações e informações pertinentes aos sistemas e ambientes poderão ser solicitadas à CONTRATADA e, uma vez que problemas sejam detectados pela auditoria de segurança, estes deverão ser corrigidos sem nenhuma espécie de ônus ou custo para a CONTRATANTE.

#### 1.1.3.6. AMBIENTE E ARQUITETURA TECNOLÓGICA

1.1.3.6.1. Todos os serviços descritos neste Termo de Referência devem ser construídos de maneira a atender a estrutura tecnológica abaixo definida, tanto no que se refere ao portal e ambientes atuais, quanto no tocante à nova arquitetura desejada, que foi pensada de maneira a permitir a reconstrução dos ambientes atuais, bem como a incorporação de futuros projetos.

## 2. METODOLOGIA DA EXECUÇÃO

2.1. Para a execução dos serviços, deverá a CONTRATADA realizar suas atividades dentro do processo de trabalho definido pela CONTRATANTE, que é baseado em metodologia ágil, inclusive, dispondo sobre o modelo de trabalho em formato de sprints ou Kanban, conforme necessidade e contexto de cada projeto, sobre o correto cumprimento dos prazos e sobre os padrões de qualidade esperados. A CONTRATADA, contudo, poderá colaborar sugerindo mudanças e visando melhoria contínua do processo de desenvolvimento das soluções digitais. Caberá à CONTRATANTE deliberar sobre o aceite de mudanças no processo, bem como promover os devidos ajustes junto à sua equipe para adequação à nova realidade.

2.2. A empresa CONTRATADA deve prezar pelos valores da metodologia de trabalho, promovendo a comunicação em tempo real, atuando de forma tanto adaptativa e preditiva para garantir a satisfação do usuário (consumidor) final. A empresa CONTRATADA deve prezar ainda pela clareza e simplicidade em seus processos internos, atuando com mais colaboração do que negociação, com motivação e confiança para responder rápido aos desafios e com visão contínua de produto de comunicação digital para amadurecimento e evoluções, por meio da medição contínua da performance.

2.3. Para realizar as fases de trabalho de maneira a lidar com as particularidades e complexidades de cada projeto, a CONTRATADA poderá propor à CONTRATANTE



submetodologias de trabalho que complementem e auxiliem a metodologia principal.

2.4. A CONTRATADA deverá utilizar as ferramentas oficiais da CONTRATANTE (Monday), para a execução dos serviços, sendo a versão gratuita dessas ferramentas suficiente para a execução dos trabalhos. A CONTRATANTE reservam-se o direito de, a seu critério, substituir ou adicionar outras ferramentas que julguem necessárias para a realização dos serviços. A CONTRATADA deverá se adaptar às novas ferramentas e estar pronta para utilizá-las quando necessário, sempre com o objetivo de garantir a qualidade e eficiência na execução dos serviços contratados.

2.5. As etapas de trabalho devem seguir o cenário abaixo apresentado onde possam ser observados os processos claros e sucintos das etapas a serem executados pela CONTRATADA. O processo segue a ordem: entendimento do projeto (briefing), arquitetura da informação (AI) com auxílio de dinâmicas, arquitetura de participação (AP), planejamento da experiência do usuário (UX), criação de wireframes, definição de guia de estilos, criação de design de interfaces (layouts), prototipação com fluxo de navegação, dinâmicas de validação da proposta, definição de infraestrutura, criação

2.6. de ambiente, implementação (desenvolvimento do sistema) e implantação (entrega do produto final).

### 3. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Cabe à equipe da CONTRATADA planejar as entregas e prezar para que não ocorram atrasos por erros de planejamento e execução, sendo esta responsável por alertar a CONTRATANTE sobre eventuais problemas no andamento, tais como mudança no escopo de um serviço já aprovado e em execução ou necessidade de alocação de mais horas ou perfis.

3.2. O serviço será demandado pela CONTRATANTE e liberado para a execução através do registro e aprovação das horas estimadas de cada demanda no Monday. Esta fase equivale a uma ordem de serviço.

3.3. Os recursos de hardware e software necessários à execução das atividades serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA. Como exceção, o Monday será disponibilizado com até 5 licenças, sem ônus para a CONTRATADA, unicamente com o objetivo de realizar o fluxo de comunicação e trâmite de demandas entre os Product Owners da CONTRATANTE e os gestores de projeto da CONTRATADA, mas não deverá ser utilizado para controle interno das demandas da CONTRATADA.

3.4. É de responsabilidade da CONTRATANTE aprovar as horas estimadas para cada tarefa e acompanhar o relatório de horas executadas.

3.5. O serviço será considerado entregue pela CONTRATANTE com o registro de aceite no Monday ou via e-mail, a partir da homologação e aceite da demanda. Esta fase irá compor o relatório de horas, que será o documento oficial para mensuração e pagamento dos serviços



realizados.

3.6. A CONTRATADA não poderá executar a demanda antes da aprovação das horas estimadas, sob risco de não ser faturado, salvo em caso de urgências relacionadas a bugs em nossos ambientes de produção.

3.7. A seu critério, a CONTRATADA poderá utilizar-se de suas matrizes ou de seus representantes em outros estados para os serviços listados nesse Termo de Referência, desde que garantidas as condições previamente acordadas e sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, devendo o faturamento ocorrer sempre por meio da CONTRATADA. A CONTRATANTE preza pelo atendimento remoto, desde que respeitada a metodologia de trabalho apresentada neste Termo de Referência, respeitando os fluxos de trabalho que serão alinhados previamente. Com vistas a realizar acompanhamento de status de projetos, a CONTRATADA deverá prestar atendimento presencial na sede das CONTRATANTE em Brasília, sempre que solicitado, sendo os custos de logística de responsabilidade da CONTRATADA e ficando esta responsável também por definir quais perfis deverão participar das visitas.

3.8. Para o estabelecimento do prazo de execução e/ou entrega dos serviços, bem como o fornecimento dos insumos necessários, dos materiais produzidos e de toda a documentação de projeto, será utilizado o Monday, sendo que as informações devem estar registradas de forma específica para cada demanda ou de forma geral, quando se tratar de informação de projeto.

3.9. Cada demanda ou conjunto de demandas deverá descrever o escopo do serviço a ser executado e cada projeto, antes de ser iniciado, deverá ter descrito no plano de trabalho o número de horas orçadas, a previsão de sprints (se aplicável), o perfil da equipe alocada nas sprints e/ou no projeto como um todo, o cronograma do projeto e as condições de aceite dos entregáveis previamente acordadas com os POs da CONTRATANTE.

3.10. A CONTRATADA deverá entregar os serviços ou produtos previstos e autorizados, de acordo com a autorização formal recebida via Monday, no prazo definido, conforme planejamento e cronograma do projeto ou demanda autorizados. Cabe à CONTRATADA seguir os trâmites administrativos e financeiros descritos neste Termo de Referência (e seus anexos), assim como as instruções operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato recebidas no decorrer da prestação de serviços.

3.11. Atividades específicas que exigirem interação presencial com as áreas demandantes da CONTRATANTE, tais como levantamento de requisitos, mapeamento e documentação de processos, reuniões, entrevistas, e apresentações deverão ocorrer, preferencialmente, nas dependências da CONTRATANTE de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, sendo considerada a cidade de Brasília - DF como base da CONTRATANTE.

3.12. No prazo de 5 dias úteis após a assinatura do contrato deverá ser realizada na sede



da CONTRATANTE ou em outro meio a ser definido pela CONTRATANTE, uma reunião de alinhamento de expectativas entre representantes da CONTRATANTE e da empresa CONTRATADA. Essa reunião tem o propósito de alinhar as prioridades de atendimento, para início dos trabalhos com prioridades de operação plena em 30 dias após a assinatura do contrato.

3.13. Os empregados incumbidos da execução dos serviços não terão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE, sendo remunerados única e exclusivamente pela CONTRATADA e a ela vinculados.

3.14. A CONTRATADA deve garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo permanentemente equipe com a quantidade de componentes dimensionada para a execução dos serviços, substituindo, em caso de necessidade e sem ônus para a CONTRATANTE, quaisquer profissionais que se façam necessários, desde que mantidos os perfis técnicos.

3.15. O papel de Product Owner (gerente de projeto), estabelecido nas metodologias ágeis, será desempenhado por funcionários da CONTRATANTE, os quais serão responsáveis por coordenar os projetos junto aos stakeholders e times internos da CONTRATANTE. A CONTRATADA, por sua vez, deverá designar perfis de gerenciamento de projetos em seus times, que serão responsáveis por coordenar os desenvolvedores alocados para os projetos e fazer a interface junto aos Product Owners da CONTRATANTE. Essa divisão de responsabilidades garante que as equipes trabalhem juntas como um time estendido em linha, com os valores das metodologias ágeis apresentados neste Termo de Referência.

3.16. A CONTRATADA deverá realizar a verificação e validação da qualidade dos produtos/serviços antes da entrega/execução para a CONTRATANTE. Estas por sua vez, realizarão a verificação da qualidade e conformidade com vistas ao aceite dos produtos/serviços.

3.17. O custo de verificação e validação da qualidade deve estar contemplado no custo do serviço/produto, não cabendo remuneração adicional.

3.18. A CONTRATANTE somente considerará entregue o serviço/produto após atestar o recebimento de todos os produtos/serviços especificados na demanda inicial, a adequação do produto/serviço entregue às necessidades dos usuários, o atendimento dos requisitos segundo as especificações funcionais e não-funcionais do escopo da demanda, o funcionamento da integração completa com os sistemas legados (se aplicável), a confiabilidade e a execução plena da solução, a entrega dos relatórios de testes realizados e a qualidade na documentação elaborada.

3.19. A CONTRATADA deverá efetuar, sem ônus para a CONTRATANTE, os acertos nas inconformidades encontradas.

3.20. A CONTRATADA deverá assegurar que a CONTRATANTE possam utilizar as soluções com autonomia, repassando para a equipe técnica destas todo o conhecimento



necessário ao entendimento, sustentação e suporte do serviço entregue, tais como: chaves de acesso, procedimentos de parametrização e personalização, construção de templates para a solução, sem ônus para a CONTRATANTE, por meio de reuniões, documentos, manuais, workshops e apresentações.

3.21. A CONTRATADA deverá formalizar a transferência de conhecimento por meio do Monday, sempre que os processos sofrerem mudanças, ou seja, quando houver modificação da forma de atuar dos usuários nas soluções digitais, ou ainda quando a CONTRATANTE julgarem necessário e solicitarem. A CONTRATADA deverá descrever todas as atividades realizadas, conteúdo, métodos, aplicabilidades, participantes, bem como demais informações pertinentes para a manutenção dos produtos.

#### 4. TECNOLOGIAS DE APLICAÇÕES E INTEGRAÇÕES

4.1. As informações técnicas sobre arquitetura e tecnologias abaixo retratam o contexto dos ambientes atuais da CONTRATANTE e deverão ser levadas em consideração para o planejamento dos trabalhos de desenvolvimento das aplicações complementares ao Liferay Community Edition 7.4 em nuvem ou das integrações necessárias, podendo ser desenvolvidas, evoluídas ou modificadas durante o processo de trabalho, sempre com vistas à integração tecnológica com a Liferay Community Edition 7.4.

4.2. O levantamento das tecnologias é de cunho informativo e não constitui obrigação das partes em adotá-las em novas aplicações complementares, devendo ser tomada a decisão sobre caminhos tecnológicos de acordo com o contexto de cada projeto, com consultoria da CONTRATADA e decisão final da CONTRATANTE;

4.3. No que se refere às integrações, as tecnologias abaixo listadas deverão ser, obrigatoriamente, consideradas, pois a criação de novas APIs ou camadas de integração está condicionada às possibilidades / limitações de cada tecnologia.

##### 4.4. Do Padrão de Produção das Arquiteturas

4.4.1. Os produtos digitais da CONTRATANTE são hospedados em ambiente de Nuvem, em formato IAAS (Infrastructure as a service), e SAAS (Software as a service).

4.4.2. Os ambientes são formados sempre por, no mínimo, um par de servidores, sendo estes acessados por meio de balanceador de carga.

4.4.3. Os bancos de dados são sempre utilizados como serviço do provedor de nuvem, possuindo replicação e backup contínuos.

4.4.4. Os ambientes são escalados horizontalmente e a separação dos projetos é feita com base em necessidades de negócio.

4.4.5. As aplicações utilizam, em geral, ambiente compartilhado e, em alguns casos, ambientes de servidores exclusivos.

4.4.6. Os projetos utilizam serviços de Nuvem como Relay SMTP, Cache, Balanceadores de carga, CDN, VPN, WAF, Contêineres, Banco de dados SQL e Nosql.



4.4.7. Os ambientes são isolados através de Firewall Layer 3.

4.4.8. Os projetos são assegurados com a utilização de firewall de aplicação (WAF).

## 5. EQUIPE TÉCNICA

5.1. Do perfil da Equipe Técnica de Implantação e serviço técnico especializado da Solução Liferay Community Edition 7.4 em nuvem será de inteira responsabilidade da CONTRATADA o real e efetivo dimensionamento do quantitativo de sua equipe, assim como a inclusão de novos perfis profissionais, que entenda compatível para o perfeito cumprimento das obrigações objeto desta licitação. A equipe mínima deverá ser composta pelos seguintes perfis:

5.1.1. Gerente de Projetos

5.1.2. Analista de Infraestrutura;

5.1.3. Designer De Serviços e Interface

5.1.4. Desenvolvedor de Front-End

5.1.5. Desenvolvedor Back-End;

5.1.6. Profissional de Estratégia de Comunicação

5.1.7. Desenvolvedor Mobile;

5.1.8. Analista de Qualidade.

5.2. Os perfis mencionados acima deverão atuar como ponte de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, coordenando a distribuição e a execução das demandas, bem como realizando as reuniões e pontos de controle necessários ao bom andamento dos projetos. É importante ressaltar que o custo com estes perfis de atendimento, incluindo a gestão de projetos e as horas gastas com reuniões, deverá estar embutido no valor da hora dos Serviços Técnicos Especializados, não sendo permitida a cobrança de percentuais ou frações de hora em cima do valor contratado. Desta forma, não será permitido o apontamento de horas no Monday relacionadas a reuniões ou tempo de atendimento, ou seja, o custo de gestão de projetos e de reuniões deverá estar incluso no valor de hora que será apresentado no pregão.

5.3. Da Competência, Capacidade e Experiência.

5.3.1. As qualificações mínimas exigidas para cada perfil estão descritas no Anexo I - Perfis da Equipe deste Termo de Referência;



**ANEXO II AO TERMO DE REFERÊNCIA**  
**MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

GERÊNCIA DE COMPRAS E CONTRATOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº \_\_/2025

A empresa [RAZÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Serviço Social do Comércio – Administração Regional do DF, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do CONTRATANTE reveladas à CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do contrato n.º \_\_/20\_\_, doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes naquele órgão durante a realização dos serviços.
2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.
3. A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do CONTRATANTE, das informações restritas reveladas.
4. A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, as informações restritas reveladas.
5. A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao CONTRATANTE, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.
6. A CONTRATADA declara conhecer e se compromete a seguir e divulgar entre seus



colaboradores envolvidos na execução do CONTRATO a Política Corporativa de Segurança da Informação do CONTRATANTE e normativos correlatos.

7. A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao CONTRATO.

8. A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

9. A CONTRATADA obriga-se a informar ao CONTRATANTE a relação de colaboradores que estarão envolvidos na execução do CONTRATO e a fornecer ao CONTRATANTE a Declaração de Ciência do Termo de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança Vigentes de cada colaborador.

10. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do CONTRATANTE, ou uso inadequado de conta de acesso ao ambiente computacional do CONTRATANTE, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA sem qualquer ônus para o CONTRATANTE. Nesse caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridas pelo CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

11. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do CONTRATANTE, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA sem qualquer ônus para o CONTRATANTE. Nesse caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridas pelo CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

12. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do CONTRATANTE.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a CONTRATADA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Brasília, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

[NOME DA EMPRESA CONTRATADA]

---



Nome:

Nome:



## ANEXO III AO TERMO DE REFERÊNCIA

### MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

GERÊNCIA DE COMPRAS E CONTRATOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº \_\_/2025 apresente junto com sua proposta comercial

A \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade n.º \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_\_ e CPF n.º \_\_\_\_\_, DECLARA para fins de atendimento aos procedimentos internos de gestão contratual e, ainda, ao \_\_\_\_\_, que se compromete a manter em sigilo, ou seja, não revelar ou divulgar as informações identificadas como confidenciais ou de caráter não público recebidas durante e após a prestação dos serviços no Sesc-AR/DF, tais como: informações técnicas, operacionais, administrativas, econômicas, financeiras e quaisquer outras informações, escritas ou verbais, fornecidas ou que venham a ser de nosso conhecimento, sobre os serviços licitados, ou que a ele se referem.

A violação dos termos deste instrumento resultará na aplicação das penalidades cabíveis ao infrator, cíveis e criminais, nos termos da lei, obrigando-lhe, ainda, a isentar e/ou indenizar o Sesc-AR/DF de todo e qualquer dano, perda, prejuízo ou responsabilidade, em virtude de demandas, ações, custas e despesas que porventura venha sofrer como resultado da violação do disposto neste instrumento.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

---

Assinatura do representante legal



## ANEXO IV AO TERMO DE REFERÊNCIA

### MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

GERÊNCIA DE COMPRAS E CONTRATOS E CONTRATOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº \_\_/2025

Proposta que faz a empresa \_\_\_\_\_ para contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de implantação, suporte, manutenção, desenvolvimento e operação de solução baseada na plataforma Liferay Community Edition 7.4, na modalidade PaaS, com infraestrutura em nuvem, abrangendo os ambientes de produção e homologação do SESC-AR/DF, em regime de Fábrica de Software remunerada em Hora de Serviço Técnico - HST e manutenção de soluções de comunicação digital, na forma de serviços sob demanda, executados sem dedicação exclusiva de mão de obra, sem consumo mínimo e conforme as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

#### LOTE ÚNICO

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	UNIDADE/ MÉTRICA	QTDE ANO ESTIMADO	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL TOTAL
1	Suporte da Plataforma Liferay Community Edition versao 7.4 em ambiente de produção por período de 12 meses, na modalidade on-premise e/ou nuvem.  Medição: Por servidor virtual ou físico;  Incluindo as seguintes tecnologias: - Elasticsearch; - Bancos de dados; - File System; - Backup e Restauração;	Serviço	14		

2	<p>Implantação e configuração na modalidade PaaS da plataforma Liferay Community 7.4, com Storage inicial de 2TB (dois Terabytes), por um período de 12 meses.</p> <p>Medição: Serviço de implantação anual</p>	Serviço	1		
3	<p>Serviço técnico especializado para desenvolvimento de sistemas informatizados, em regime de Fábrica de Software dimensionado em SPRINTS.</p> <p>Medição: Hora Técnica</p>	Hora técnica	20.895		
TOTAL					

Tabela 02 – Especificação Técnica dos Itens

*(Observação: transcrever os valores totais em algarismos e por extenso)*



#### EQUIPAMENTOS/SERVIÇOS OFERTADOS:

- Prestação de serviços de implantação, suporte, manutenção, desenvolvimento e operação de solução baseada na plataforma Liferay Community Edition 7.4, na modalidade PaaS, com infraestrutura em nuvem, abrangendo os ambientes de produção e homologação do SESC-AR/DF, em regime de Fábrica de Software remunerada em Hora de Serviço Técnico - HST e manutenção de soluções de comunicação digital, na forma de serviços sob demanda, executados sem dedicação exclusiva de mão de obra, sem consumo mínimo (*anexar catálogos dos equipamentos ofertados, em língua portuguesa*).

Declaramos que atenderemos a todos os dispositivos constantes do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_/2025.

Declaramos que os preços contidos nesta Proposta incluem todos os custos e despesas referentes ao objeto da licitação, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, transporte, mão de obra, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

Prazo de validade da proposta: \_\_ dias (não inferior a 60 dias).

#### DADOS DA EMPRESA:

Razão Social:

Inscrição Estadual:

CNPJ:

Endereço:

E-mail:

Telefone:

Dados bancários:

Local e data, \_\_ de \_\_ de 2025.

---

Assinatura do representante legal