



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Registro de preço para contratação de empresa especializada em serviços organizacionais para o tratamento de informações, condicionados aos fluxos negociais, finalísticos e administrativos, com implantação de processamento e regras de negócios, com foco as disciplinas e necessidades mantidas pelo Sesc-AR/DF, conforme condições e especificações estabelecidas neste termo de referência e seus anexos.

LOTE ÚNICO			
Item	Descrição de itens	Unidade de Medida (Unidade)	Quantidade Estimada (conforme demanda dentro da vigência)
FORNECIMENTO DE SERVIÇO MYZAP BASEADO EM FORMATO SAAS			
1.1	MONITORAMENTO DE GRUPOS DE WHATSAPP: ACOMPANHAMENTO EM TEMPO REAL, MODERAÇÃO E RELATÓRIOS DE INTERAÇÕES EM GRUPOS.	Licença por ambiente	01
1.2	ENDOMARKETING: CRIAÇÃO E GESTÃO DE CAMPANHAS INTERNAS PARA ENGAJAMENTO DE COLABORADORES VIA WHATSAPP E REDES SOCIAIS.	Grupo de 3000 Mensagens Dia	05
1.3	ADMINISTRAÇÃO DE MENSAGENS PARA ERP MÉDICO: AUTOMAÇÃO DE COMUNICAÇÕES DE AGENDAMENTOS, LEMBRETES E COBRANÇAS INTEGRADAS A SISTEMAS ERP NA ÁREA MÉDICA.	Grupo de 3000 Mensagens Dia	05
1.4	CONTROLE DE PAGAMENTOS DE COMANDAS DE RESTAURANTE: COM GERENCIAMENTO DE MENSAGENS PARA CONFIRMAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E	Licença por ambiente	01



	COBRANÇA DE COMANDAS EM TEMPO REAL.		
1.5	FERRAMENTAS E DASHBOARDS	Licença por ambiente	01
FORNECIMENTO DE SERVIÇO GLADIUM BASEADO EM FORMATO SAAS			
2.1	GESTÃO CLIENTES	Licença por ambiente do ERP	01
2.2	GESTÃO PRODUTOS E SERVIÇOS	Licença por ambiente do ERP	01
2.3	GESTÃO CAIXAS UNIDADES	Grupos de 25 Caixas	04
2.4	GESTÃO ATENDIMENTOS CLÍNICOS	Grupos de 20 Profissionais de Saúde	10
2.5	GESTÃO FINANCEIRA E FISCAL	Licença por ambiente do ERP	01
2.6	GESTÃO DE CONTRATOS	Licença por ambiente do ERP	01
2.7	GESTÃO DE RESTAURANTES	Licença por ambiente do ERP	01
2.8	GESTÃO DE PONTO ELETRÔNICO	Licença por ambiente do ERP	01
FORNECIMENTO DE SERVIÇO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA EM MICROSOFT 365			
3.1	TREINAMENTO de forma remota (online ao vivo) ou presencial (In Company)	HORAS	38

TABELA 01 – ESPECIFICAÇÃO DESCRIÇÃO DOS ITENS



2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. O projeto visa atender as áreas negociais, finalísticas e administrativas.
- 2.2. A execução deste referido termo agrupa contratos existentes, e formatará uma oferta mais capilar dos serviços aqui descritos.
- 2.3. O Sesc-AR/DF possui uma implementação tecnológica de seu ambiente baseado em uma arquitetura em clouds externas, utilizando de plataformas especializadas nas disciplinas atendidas por esta instituição, sendo elas; odontologia, médica, educacional, cultural, pessoal e administrativo.
- 2.4. Pela diversidade de disciplinas e pelo alto grau de amplitude de seu portfólio de serviço, além da especialização necessária em cada disciplina, o uso de plataformas comerciais e de mercado se torna o melhor meio de atingimento dos objetivos da instituição, onde se define a qualidade do atendimento, a manutenção de dados para auditoria de recursos a capilaridade e a disponibilidade para prestação dos serviços.
- 2.5. Apesar da arquitetura possibilitar os pontos aqui mencionados ela também arrega desafios, como processos de contratação adequadamente ágeis e com uma gerência dos contratos flexíveis, para atingir as metas mínimas de governança de TI e gerenciamento de custos adequados.
- 2.6. Atualmente o Sesc-AR/DF usa um processo de broker, e outras formas de contratação específicas onde várias empresas são mantidas para contratações e gerenciamentos dos contratos, entregando também a implementação e suporte aos serviços descritos.
- 2.7. Durante os últimos 18 meses, existiu implementação e customização dos referidos serviços, sendo que os mesmos hoje, são a base de atendimento e produção do ambiente tecnológico do Sesc-AR/DF.
- 2.8. O presente processo irá agrupar contratos e criar uma melhor definição de uso dos já atuais serviços SaaS em uso, além de criar uma integração entre todos eles, isto com objetivo de gerenciamento centralizado de dados, para uso em módulos de tomada de decisão.

3. O ESCOPO DO PROJETO

- 3.1. O escopo da referida contratação possui a definição de serviços organizacionais para o tratamento de informação, sendo estes baseados:
 - 3.1.1. Em padrão SaaS (**Software as a Service**) para as contratações dos módulos negociais, finalísticos e administrativos.



3.1.2. As definições de serviço prestado serão executadas com a necessidade de execuções com intervenção humana.

3.1.3. As áreas de odontologia, médica, educacional, cultural, pessoal e administrativo, serão focos de utilização do referido projeto.

4. DO REGISTRO DE PREÇO

4.1. 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 serviços organizacionais para o tratamento de informações, condicionados aos fluxos comerciais, finalísticos e administrativos do SESC-AR/DF. Esta modalidade oferece flexibilidade operacional, eficiência administrativa e vantagens econômicas, adequando-se às necessidades estratégicas da contratação.

4.2. 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 das contratações dos módulos comerciais, finalísticos e administrativos em padrão SaaS (**SOFTWARE AS A SERVICE**). A solicitação de aquisição e fornecimento dos itens do objeto será gradual, à medida que os diferentes ambientes forem sendo preparados, o que torna o fornecimento parcelado a alternativa mais eficiente para garantir o cumprimento das especificações técnicas sem sobrecarregar o processo logístico e financeiro de uma única vez.

4.3. Conforme o Inciso II do Art. 44, há uma necessidade de aquisições frequentes, agrupamento de contratos e criação de uma melhor definição de uso dos já atuais serviços SaaS, além de criar uma integração entre todos eles, isto com objetivo de gerenciamento centralizado de dados, para uso em módulos de tomada de decisão.

4.4. Essa demanda constante torna o registro de preço o mecanismo ideal para otimizar a gestão de compras, permitindo que o Sesc-AR/DF realize novas aquisições conforme necessário, mantendo a coerência com o planejamento orçamentário e técnico, sem a necessidade de iniciar novos processos licitatórios a cada compra adicional.

4.5. 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.

4.6. 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.

5. DA JUSTIFICATIVA DO MENOR PREÇO GLOBAL

5.1. 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.

5.2. 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.

6. LOTE ÚNICO

6.1. Justificativa

6.1.1. 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.

6.1.2. 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.

6.1.3. O objeto deste TR (Termo de Referência), contratação de serviços organizacionais para o tratamento de informações, condicionados aos fluxos negociais, finalísticos e administrativos, com implantação de processamento e regras de negócios, se enquadra como serviço comum, pois:

6.1.3.1. Trata-se de solução amplamente utilizada no setor de tecnologia, com práticas consolidadas, documentação técnica oficial e fornecedores diversos que ofertam serviços com parâmetros equivalentes - Padronização no mercado;

6.1.3.2. É possível definir com clareza requisitos como implantação de processamento, aplicação de regras de negócio e suporte, permitindo descrição precisa no Termo de Referência - Especificações objetivas;

6.1.3.3. Os serviços são ofertados em regime padronizado, possibilitando



comparação isonômica entre as propostas apresentadas pelos fornecedores - Critérios comparáveis;

6.1.3.4. Não há inovação exclusiva ou solução de caráter experimental, são serviços de mercado já consolidados, de fácil mensuração e avaliação objetiva - Ausência de singularidade complexa.

7. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

8. DA LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.1. Requisitos Formais de comprovação:

9.1.1. A licitante deve apresentar atestado(s) de capacidade técnica, comprovando em um ou mais atestados que forneceu ou presta(ou) serviços idênticos ao objeto deste TR (Termo de Referência).

9.1.2. Os atestados devem ser apresentados em papel timbrado da empresa, constando nome da pessoa jurídica, endereço completo, nome completo e cargo do signatário.

9.1.3. Os atestados poderão ser cumulativos, ou seja, admite-se a soma das atividades.

9.1.4. Os atestados poderão ser objetos de diligência a fim de se esclarecer quaisquer dúvidas quanto ao seu conteúdo.

9.1.5. Os documentos solicitados para comprovação da qualificação técnica da licitante deverá ser enviados juntamente com a proposta comercial e tem o objetivo de



garantir seu pleno atendimento ao instrumento convocatório. O não envio destes implicará em desclassificação.

9.1.6. A licitante deve apresentar carta emitida pelo fabricante autorizado da marca das soluções ofertadas, dirigida ao SESC declarando que a licitante é revenda autorizada para fornecimento das soluções e qualificada para prestação dos serviços de garantia e suporte técnico.

9.1.7. Justificativa: a exigência desses documentos formais visa assegurar a legitimidade das informações apresentadas, a rastreabilidade das responsabilidades e a conformidade com as melhores práticas administrativas, prevenindo riscos de procedência duvidosa ou de suporte técnico inadequado.

9.2. Requisitos Técnicos Específicos:

9.2.1. Para fins de aceitação será exigida a comprovação de fornecimento de pelo menos 50% (cinquenta por cento) da quantidade estimada para cada item licitado;

9.2.2. Justificativa

9.2.2.1. A exigência de comprovação previa de fornecimento, de no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do quantitativo estimado para cada item licitado, visa assegurar que a licitante possui capacidade suficiente para o atendimento eficaz e tempestivo, do contrato. É uma medida preventiva com intuito de mitigar riscos, principalmente na continuidade do fornecimento, regularidade do cumprimento contratual e a qualidade dos itens ou serviços ofertados.

9.2.2.2. A exigência prevista neste TR (Termo de Referência) é tecnicamente necessária e adequada, preservando a isonomia entre os concorrentes sem restringir o caráter competitivo da licitação.

9.2.3. A imposição dessa exigência está amparada na jurisprudência do TCU (Tribunal de contas da União), o qual reconhece a possibilidade de se estabelecer requisitos mínimos de qualificação técnica com o objeto a ser contratado, isso de maneira razoável, proporcional e tecnicamente justificada.

- Acórdão nº 3.070/2013 – Plenário - Reconhece que pode exigir comprovação de aptidão técnica por meio de atestados que demonstrem experiência anterior em quantitativos compatíveis com o objeto licitado, desde que haja motivação técnica para a complexidade do objeto.

- Acórdão nº 1251/2022 – 2ª Câmara – Reafirma que é legal exigir a fixação de percentuais mínimos de experiência anterior, quando o objeto apresenta maior complexidade ou risco relevante de inadimplemento.

- Sumula TCU nº 263 – estabelece que é legítima a exigência de experiência anterior com quantitativos mínimos, desde que aplicável às parcelas de maior relevância



do objeto e observa a proporcionalidade.

9.2.4. A exigência prevista no item 9.2.1., deste TR (Termo de Referência) encontra-se devidamente justificada técnica e juridicamente, alinhada as melhores práticas do Sesc-AR/DF e a jurisprudência vigente do TCU.

10. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

10.1. 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.

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

10.3. 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-AR/DF.

10.4. 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.

10.5. 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.

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

10.7. O atendimento do serviço de suporte técnico deverá ocorrer preferencialmente de forma remota, podendo o Sesc-AR/DF solicitar atendimento presencial caso necessário.

10.8. A contratada deverá possuir corpo técnico especializado nas soluções ofertadas.

11. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

11.1. 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:

11.1.1. Severidade alta – solução totalmente inoperante.

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



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

11.1.2. 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.

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

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

11.1.3. Severidade baixa – aplicado para solicitações de configurações e novas funcionalidades – necessidade de suporte na solução sem a necessidade de interrupção de funcionamento da solução.

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

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

11.1.4. Severidade informação – solicitações de informações diversas ou dúvidas sobre a solução.

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

11.2. 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.

11.3. Na abertura de chamados técnicos, será informado pelo sesc a severidade do chamado.

11.4. 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.

11.5. 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.

11.6. Indicador de início de atendimento (IIA): mostra o nível de cumprimento do prazo previsto para início de atendimento dos chamados.

11.7. 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).								

11.8. 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)								



11.9. 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%.

11.10. 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.

11.11. 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.

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

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

11.14. Correção de falhas (bugs) pelo fabricante.

11.15. Liberação de novas versões e patches de correção da solução pelo fabricante.

11.16. Correção de falhas ou incidentes na infraestrutura de TI de responsabilidade do Sesc ou de terceiros.

11.17. Correção de falhas de integração da solução com produtos de terceiros não fornecidos pela contratada.

12. SERVIÇO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

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



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

12.6. 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.

13. DO LOCAL E PRAZO DE ENTREGA

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

Local	Endereço
SESC SEDE ADMINISTRATIVA	SIA TRECHO 32, lotes 1130. CEP: 71.200-020

13.2. Prazo de entrega: 20 (Vinte) dias após emissão do Pedido ao Fornecedor / Ordem de Compras.

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

13.4. 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.

14. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL, ADITIVO E REAJUSTE

14.1. O prazo de vigência deste contrato será 12 (doze) meses, a contar da data da última assinatura eletrônica/digital, sendo prorrogada obrigatória e automaticamente por períodos iguais e sucessivos, pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses, observado o limite máximo de 10 (dez) anos, conforme o art. 33, da Resolução nº. Sesc 1.593/2024.

14.2. 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.

14.3. 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.

15. DA PRESTAÇÃO DE GARANTIA CONTRATUAL



15.1. 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;

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

15.3. 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.

15.4. 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.

15.5. 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.

15.6. 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.

15.7. 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.

16. GARANTIA DE PROPOSTA

16.1. 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 a ser contratado.

16.2. A garantia da proposta será devolvida aos licitantes no prazo de 10 (dez) dias úteis, posterior a homologação do processo licitatório a contar da assinatura do contrato, por via de requerimento formal, através do e-mail oficial da instituição: licitacao@sescdf.com.br.

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

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

16.3.1.1. Banco do Brasil, Ag: 33820, C/C: 422236-9 – CNPJ Sesc Sede 03.208.908/0001-30

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

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

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

16.5. Devolução e Retenção

16.5.1. A Garantia de Proposta será devolvida aos licitantes:

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

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

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

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

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

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

16.7. Penalidades por Descumprimento

16.7.1. 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.

16.7.2. 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.



17. DO PAGAMENTO

17.1. 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.

17.2. 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.

17.3. As demais regras para o pagamento dos serviços estão estabelecidas no Edital.

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.
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.

18. REQUISITOS DA PROPOSTA

18.1. 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, conforme pesquisa de mercado prévia realizada junto às empresas.

19. DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

19.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar o



objeto do contrato nas quantidades estimadas e especificadas no Apêndice I – Especificações Técnicas deste Termo de Referência promovendo sua substituição/atualização quando necessário.

20. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

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

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

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

20.5. Pagar a importância correspondente à aquisição ou aquisições;

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

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

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

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

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

21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

21.1. Fornecer serviços nos prazos e condições pactuadas, de acordo com as exigências constantes neste documento;

21.2. Emitir fatura no valor pactuado, apresentando-as ao CONTRATANTE para ateste e Pagamento;

21.3. Atender prontamente as orientações e exigências inerentes à execução do objeto contratado;

21.4. Assegurar ao CONTRATANTE o direito de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer; qualquer serviço/produto que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas recomendadas neste termo de referência;

21.5. Responsabilizar-se pela garantia dos serviços empregados nos itens solicitados, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de referência;



21.6. Não transferir para o CONTRATANTE a responsabilidade pelo pagamento dos encargos estabelecidos no item anterior, quando houver inadimplência da CONTRATADA, nem onerar o objeto deste Termo de Referência

21.7. O descumprimento das especificações solicitadas implicará no não recebimento dos serviços por parte do Sesc-AR/DF;

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

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

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

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

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

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

21.14. A CONTRATADA deverá observar as obrigações abaixo relacionadas:

21.14.1. 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;

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

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

21.14.4. 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;

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

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



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

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

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

21.14.10. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;

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

21.14.12. 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;

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

22. DAS CARACTERÍSTICAS DA CONTRATAÇÃO

22.1. 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.

23. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS:

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

23.2. JUSTIFICATIVA PARA A VEDAÇÃO:

23.2.1. 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;

23.2.2. 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”;

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

23.2.3.1. 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;

23.2.3.2. 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

23.2.3.3. 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.

24. DIREITOS AUTORAIS E DE PROPRIEDADE INTELECTUAL:

24.1. 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;

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

25. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

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

25.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da entrega do produto/serviço do contrato.

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

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



25.5. 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.

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

25.7. 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.

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

25.9. 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.

25.10. 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.

26. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

26.1. Os produtos/serviços deverão ser entregues de acordo com a necessidade do CONTRATANTE, em 20 (Vinte) dias, após a emissão e comprovação de recebimento da Ordem de Compras.

26.2. Os produtos/serviços 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;

26.3. Se, durante o recebimento provisório, constatar-se que os produtos/serviços 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. A despesas referentes ao saneamento das pendências, inclusive frete, correrá às expensas da CONTRATADA.



26.4. 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

26.5. 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.

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

27. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

27.1. 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:

27.1.1. por atraso injustificado:

27.1.1.1. 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

27.1.1.2. 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.

27.1.2. por inexecução parcial ou total:

27.1.2.1. advertência;

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

27.1.2.3. 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.

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

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

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

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

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



27.3. 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.

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

27.5. Em caso de reincidência por atraso injustificado, será a adjudicatária penalizada nos termos da Resolução Sesc nº. 1.593/2024.

28. DOS CRITÉRIOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE SUSTENTABILIDADE

28.1. 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;

28.2. 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;

28.3. A CONTRATADA deverá adotar políticas empresariais de responsabilidade socioambiental, com foco na eliminação de desperdícios, redução do consumo de recursos naturais como água e energia elétrica, bem como no tratamento e destinação adequada de rejeitos, especialmente resíduos sólidos e equipamentos elétrico-eletrônicos obsoletos, conforme a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e as Normas Brasileiras – NBR.

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

28.5. 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.

28.6. 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 manejado adequadamente até sua destinação e/ou disposição final.

28.7. 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.

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

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

29. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

29.2. Os critérios de qualificação econômica a serem atendidos pelos Licitantes estão previstos no Edital.

29.3. Os critérios para a Qualificação Técnica devem ser atendidos pelas Licitantes, por meio dos seguintes documentos:

29.3.1. O(s) licitante(s) deverá(ão) apresentar atestado de Capacidade Técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência da licitante em prestação de serviços do objeto deste TR.

29.3.2. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a identificação da pessoa jurídica que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão e a especificação dos serviços executados ou em execução. Poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado;

29.3.3. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada do serviço prestado incluindo equipamentos e sistemas, bem como informações sobre o número do contrato vinculado, a sua vigência e a data de início dos serviços prestados; e

29.3.4. Somente poderão ser aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser prestado em prazo inferior.

29.3.5. Será permitido o somatório de atestados ou declarações para fins de comprovação da qualificação técnica da licitante.

30. DA COMUNICAÇÃO

30.1. GARANTIA ON-SITE.



30.2. 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.

30.3. 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.

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

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

30.6. 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.

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

30.8. Marca, modelo e número de série do(s) equipamento(s);

30.9. Problema observado;

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

30.11. Nível de severidade do chamado.

30.12. 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.

31. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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

31.1.1. 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;

31.1.2. 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;

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

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

31.1.5. Assinar Termo de Termo de Confidencialidade e Sigilo.

31.1.6. na utilização de aplicações como VoIP, streaming de dados e Videoconferência, que requerem uma alta disponibilidade e baixa latência.

31.1.7. 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 Apêndice II.

31.1.8. 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 Apêndice II.

31.1.9. 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 Apêndice III.

32. ENTREGA ÚNICA.

32.1. Local de entrega:

Unidades	Endereço:
Sesc Nova SEDE Administrativa	Setor de Indústria e Abastecimento – SIA, Trecho 04, Lotes 80/90 e 100/110. CEP: 71.200-042

33. CONDIÇÕES GERAIS

33.1. Sob nenhum pretexto serão recebidas propostas em desacordo com o Termo de Referência, bem como aquelas que não forem entregues conforme as normas de apresentação e prazos determinados;

33.2. O Distrito Federal é domicílio e foro competente para dirimir quaisquer dúvidas referentes ao processo e a procedimentos dele resultantes, renunciando as partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja;

33.3. A participação neste processo de cotação implica conhecimento e aceitação integral deste Termo de Referência, caso haja, bem como a observância de regulamentos, normas administrativas e técnicas aplicáveis;



33.4. A licitante que apresentar proposta estará vinculada a ela e se responsabilizará pela prestação do serviço licitado nas condições oferecidas, através de profissional competente e com Certidão de Acervo Técnico devidamente registrado pelo CREA em quantidades e especificidades iguais ou equivalentes de montagem ou desmontagem da estrutura do objeto sendo obrigatoriamente ser do mesmo Fabricante, assim garantindo para a Contratante a fiel execução do contrato sem perdas para a Contratante por desconhecimento.

34. DOCUMENTOS ANEXOS

34.1. Seguem Anexos a este Termo de Referência os seguintes documentos:

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS;

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
Ricardo Bitencourt Soares	Fiscal de Contrato	2630
Silvio Riocardo Lira da Conceição	Fiscal Substituto	6888



ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS SERVIÇOS SAAS

1. Detalhamento do Objeto

1.1. Descrição dos Itens do Objeto:

DESCRIÇÃO
Fornecimento de serviço MYZAP baseado em formato SaaS; Monitoramento de grupos de whatsapp: Acompanhamento em tempo real, moderação e relatórios de interações em grupos.
Endomarketing: criação e gestão de campanhas internas para engajamento de colaboradores via whatsapp e redes sociais.
Administração de mensagens para ERP médico: automação de comunicações de agendamentos, lembretes e cobranças integradas a sistemas ERP na área médica.
Controle de pagamentos de comandas de restaurante: com gerenciamento de mensagens para confirmação, acompanhamento e cobrança de comandas em tempo real.
Ferramentas e Dashboards
Fornecimento de Serviço Gladium baseado em formato SaaS Gestão Clientes Gestão - Produtos e Serviços Gestão - Caixas Unidades Gestão - Atendimentos Clínicos Gestão Financeira e Fiscal Gestão de Contratos Gestão de Restaurantes
Fornecimento de serviços de capacitação técnica em Microsoft Treinamento de forma remota (online ao vivo) ou presencial (in Company)

TABELA 02 – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS ITENS

1.2. Especificação Técnica de serviço prestado:

1.2.1. Fornecimento de serviço MYZAP baseado em formato SaaS -
MONITORAMENTO DE GRUPOS DE WHATSAPP



1.2.1.1. Monitoramento ativo de grupos com alertas para palavras-chave e relatórios diários/semanais.

1.2.1.2. Análise de sentimento (positivas, negativas, neutras) e identificação de tendências.

1.2.1.3. Moderação automatizada para conformidade com políticas internas.

1.2.1.4. Integração com CRMs para vinculação de mensagens a perfis de clientes.

1.2.1.5. Aplicar ao Gerenciamento de grupos de clientes (ex.: academias, escolas, varejo).

1.2.1.6. Aplicar ao Acompanhamento de feedbacks em grupos de eventos ou promoções.

1.2.1.7. Aplicar a Coordenação de grupos de voluntários ou colaboradores.

1.2.1.8. Possuir Métricas Disponível para Taxa de participação, horários de pico, temas mais discutidos.

1.2.2. ENDOMARKETING

1.2.2.1. Envio de mensagens segmentadas (ex.: por departamento, função).

1.2.2.2. Criação de campanhas com conteúdo multimídia (vídeos, imagens, PDFs).

1.2.2.3. Agendamento de mensagens para datas específicas (ex.: aniversários, feriados).

1.2.2.4. Publicação simultânea em WhatsApp, Instagram e outros canais.

1.2.2.5. Aplicar ao Engajamento de equipes com comunicados motivacionais.

1.2.2.6. Aplicar a Promoção de eventos internos ou desafios corporativos.

1.2.2.7. Aplicar a Comunicação com colaboradores remotos ou em múltiplas unidades.

1.2.2.8. Possuir Métricas Disponíveis para taxa de abertura, cliques em links, respostas e engajamento geral.

1.2.3. ADMINISTRAÇÃO DE MENSAGENS PARA ERP DE MEDICINA

1.2.3.1. Automação de lembretes de consultas, confirmações e instruções pré-exame.

1.2.3.2. Envio de faturas e lembretes de pagamento com links seguros.

1.2.3.3. Chatbots com IA para respostas automáticas a perguntas frequentes.

1.2.3.4. Integração com ERPs médicos.

1.2.3.5. Aplicar a Comunicação com pacientes para resultados de exames ou cobranças.

1.2.3.6. Aplicar a Redução de no-shows em clínicas e hospitais.



1.2.3.7. Aplicar a Comunicação com pacientes para resultados de exames ou cobranças.

1.2.3.8. Aplicar a Gestão de fluxos de atendimento em múltiplas unidades.

1.2.3.9. Possuir Métricas Disponível para taxa de confirmação, pagamento, resposta e satisfação do paciente.

1.2.4. Controle de Pagamentos de Comandas de Restaurante

1.2.4.1. Envio de resumos de pedidos e links de pagamento (ex.: Pix, cartão).

1.2.4.2. Automação de lembretes para comandas pendentes.

1.2.4.3. Integração com sistemas de PDV

1.2.4.4. Suporte a QR codes para pagamento direto via WhatsApp.

1.2.4.5. Possuir Métricas Disponíveis para Taxa de pagamento, tempo médio de quitação, comandas pendentes.

1.2.5. Ferramentas e Dashboards

1.2.5.1. Possuir Plataforma Centralizada

1.2.5.2. Possuir Gerenciamento de múltiplos números de WhatsApp e perfis de redes sociais (Instagram, Facebook, etc.).

1.2.5.3. Possuir Interface amigável para equipes técnicas e não técnicas.

1.2.5.4. Demonstrar Métricas em tempo real (taxa de entrega, abertura, resposta, conversão).

1.2.5.5. Permitir Personalização de KPIs por módulo (ex.: no-shows para ERP Médico, engajamento para Endomarketing).

1.2.5.6. Executar Exportação de relatórios em PDF, Excel ou integração com ferramentas de BI (ex.: Power BI, Tableau).

1.2.5.7. Implementar as Seguinte Automações:

1.2.5.8. Agendamento de mensagens e respostas automáticas via chatbots.

1.2.5.9. Integração com APIs para sistemas externos (CRMs, ERPs, PDVs).

1.2.5.10. Geração automatizada e programada para stakeholders.

1.2.5.11. Filtros por período, canal ou público.

1.2.6. ERP _ GLADIUM

1.2.6.1. Módulo - Ponto de Venda

1.2.6.1.1. Seleção de clientes pelo número de matrícula ou CPF;

1.2.6.1.2. Importação de dados de clientes de sistemas legados;

1.2.6.1.3. Exibição de dados cadastrais do cliente e se o cliente for um dependente exibe os dados do titular;

1.2.6.1.4. Exibição da validade do credenciamento do cliente;



1.2.6.1.5. Seleção de produtos e serviço para venda;
1.2.6.1.6. Validação da categoria do cliente para busca do valor do serviço ou produto;

1.2.6.1.7. Lançamento de desconto por valor ou por percentual do valor;

1.2.6.1.8. Desconto global para todos os itens da venda;

1.2.6.1.9. Geração de Link de Pagamento com faturamento automático;

1.2.6.1.10. Faturamento da venda;

1.2.6.1.11. Registro de uma ou mais formas de pagamento;

1.2.6.1.12. Geração de QR Code PIX para pagamento presencial;

1.2.6.1.13. Cancelamento de lançamento de venda;

1.2.6.1.14. Baixa automática de itens no estoque;

1.2.6.2. Módulo - Gestão de Pedidos

1.2.6.2.1. Faturamento de pedidos;

1.2.6.2.2. Edição de pedidos em aberto;

1.2.6.3. Módulo - Consulta Notas Fiscais - Caixa

1.2.6.3.1. Emissão automatizada de notas fiscais;

1.2.6.3.2. Consulta de notas fiscais emitidas por caixa;

1.2.6.3.3. Cancelamento de vendas e retorno de itens para o estoque;

1.2.6.3.4. Cancelamento de notas fiscais;

1.2.6.3.5. Reimpressão de notas fiscais;

1.2.6.4. Módulo - Relatórios Operacionais

1.2.6.4.1. Detalhamento de Caixas por operador;

1.2.6.4.2. Detalhamento por Grupo;

1.2.6.4.3. Relatório de Vendas por cliente, produtos, funcionários e fornecedores;

1.2.6.5. Módulo - Painéis Visuais

1.2.6.5.1. Painel de acompanhamento de pedidos por unidade com filtros de grupos de produtos e serviços e dados do caixa;

1.2.6.6. Gestão - Atendimentos Clínicos

1.2.6.6.1. Licença por Unidade de Negócio

1.2.6.6.2. Cada licença permite a gestão de até 20 profissionais de saúde

1.2.6.7. Módulo - Cadastro de Profissional da Saúde

1.2.6.7.1. Cadastro de dados gerais do profissional;

1.2.6.7.2. Upload de documentos do profissional



- 1.2.6.7.3. Gestão de dias e horários de atendimento por localidade;
- 1.2.6.7.4. Upload de assinatura digitalizada para documentos;
- 1.2.6.7.5. Tempo de atendimento por especialidade;
- 1.2.6.7.6. Gestão de acessos do profissional a funcionalidades do sistema;
- 1.2.6.7.7. Disponibilização de dados na API para sistemas integrados;

1.2.6.8. Módulo - Agenda Clínica

- 1.2.6.8.1. Marcação de consultas e exames da unidade;
- 1.2.6.8.2. Visualização da agenda por localidade, profissional, equipe de profissionais;
- 1.2.6.8.3. Visualização mensal, semanal ou diária da agenda;
- 1.2.6.8.4. Bloqueio de horários;
- 1.2.6.8.5. Visualização de dados cadastrais do paciente;
- 1.2.6.8.6. Visualização de históricos de consultas do paciente;
- 1.2.6.8.7. Registro de serviços a serem realizados no atendimento;
- 1.2.6.8.8. Agendamento de pacotes de serviços;
- 1.2.6.8.9. Integração com Whatsapp Business para notificar clientes;
- 1.2.6.8.10. Gestão de "status" dos atendimentos;
- 1.2.6.8.11. Upload de documentos;
- 1.2.6.8.12. Rotinas de faturamento de atendimentos;
- 1.2.6.8.13. Notificação de lembretes automatizados para clientes;
- 1.2.6.8.14. Personalização de visualização da agenda por usuário;
- 1.2.6.8.15. Disponibilização de dados na API para sistemas integrados;

1.2.6.9. Módulo - Prontuário Eletrônico

- 1.2.6.9.1. Gestão de dados do paciente;
- 1.2.6.9.2. Upload de Exames e documentos do paciente;
- 1.2.6.9.3. Registros de dados de triagem do atendimento;
- 1.2.6.9.4. Registro de evolução do atendimento;
- 1.2.6.9.5. Consulta de histórico de atendimentos do paciente;
- 1.2.6.9.6. Emissão de Receitas, Solicitação de Exames e Atestados com assinatura eletrônica;
- 1.2.6.9.7. Gerenciamento de impressão de documentos;
- 1.2.6.9.8. Cadastro de textos padrão para Receitas, Solicitação de Exame e Atestados;
- 1.2.6.9.9. Grupos de acesso restrito aos dados do prontuário;



1.2.6.10. Módulo - Relatórios Operacionais

1.2.6.10.1. Relatórios de atendimentos clínicos por unidades, profissional e especialidade;

1.2.6.11. Módulo - Painéis Visuais

1.2.6.11.1. Painel de acompanhamento de atendimentos por unidade com filtros de profissionais e especialidades;

1.2.6.12. Gestão Financeira e Fiscal

1.2.6.12.1. Licença por Unidade de Negócio

1.2.6.13. Módulo - Contas a Receber

1.2.6.13.1. Registro automático de faturamentos do ponto de venda/caixa;

1.2.6.13.2. Cálculos automatizados para taxas e data de liquidação;

1.2.6.13.3. Importação automática e registro de pagamentos por link;

1.2.6.13.4. Demonstrativo de conciliação de pagamentos por link;

1.2.6.13.5. Cadastramento de Contas a Receber;

1.2.6.13.6. Faturamento de Contas a Receber;

1.2.6.13.7. Rotinas de estorno de pagamentos por link;

1.2.6.13.8. Disponibilização de dados na API para sistemas integrados;

1.2.6.14. Módulo - Fiscal

1.2.6.14.1. Emissão de Notas Fiscais Eletrônicas de Serviço - NFSe;

1.2.6.14.2. Rotinas automatizadas para emissão de notas do ponto de venda e links de pagamento;

1.2.6.14.3. Envio de notas fiscais por whatsapp e email;

1.2.6.14.4. Disponibilização de dados na API para sistemas integrados;

1.2.6.15. Módulo - relatórios

1.2.6.15.1. Declarações anuais (DMED);

1.2.6.15.2. Relatórios de fluxo de caixa e contas a receber;

1.2.6.15.3. Notas Fiscais por unidade, período e situação;

1.2.6.16. MÓDULO - PAINÉIS VISUAIS

1.2.6.16.1. Painel de acompanhamento de notas fiscais por unidade com filtros por situação;

1.2.6.16.2. Painel de fluxo de caixa e outros indicadores financeiros;

1.2.6.16.3. Painel de atendimentos médicos;

1.2.6.16.4. Painel com filtro de vendas dos restaurantes por unidade;



1.2.7. GESTÃO DE CONTRATOS - LICENÇA POR UNIDADE DE NEGÓCIO

1.2.7.1. Módulo - Contratos

- 1.2.7.1.1. Cadastro de orçamentos e contratos;
- 1.2.7.1.2. Cadastro de regra de multas para contratos;
- 1.2.7.1.3. Cadastro de réguas de cobrança para contratos;
- 1.2.7.1.4. Geração de recebimentos vinculados a contratos;
- 1.2.7.1.5. Geração de contratos com textos pré-cadastrados;
- 1.2.7.1.6. Envio de contratos por e-mail;
- 1.2.7.1.7. Assinatura eletrônica de contratos com envio de tokens de segurança, por email e whatsapp, para as partes envolvidas;
- 1.2.7.1.8. Cobrança automática de recebimentos vinculados ao contrato, envio por email e whatsapp;
- 1.2.7.1.9. Edição de recebimentos vinculados a contratos;
- 1.2.7.1.10. Geração de recibos eletrônicos de parcelas pagas;
- 1.2.7.1.11. Disponibilização de dados na API para sistemas integrados;

1.2.8. GESTÃO DE RESTAURANTES - LICENÇA POR UNIDADE DE NEGÓCIO

1.2.8.1. Módulo - Mesas e Comandas

- 1.2.8.1.1. Abertura e fechamento de comandas;
- 1.2.8.1.2. Seleção de clientes pelo número de matrícula ou CPF;
- 1.2.8.1.3. Exibição de dados cadastrais do cliente e se o cliente for um dependente exibe os dados do titular;
- 1.2.8.1.4. Exibição da validade do credenciamento do cliente;
- 1.2.8.1.5. Seleção de produtos e serviço para venda;
- 1.2.8.1.6. Validação da categoria do cliente para busca do valor do serviço ou produto;
- 1.2.8.1.7. Lançamento de desconto por produto;
- 1.2.8.1.8. Desconto global para todos os itens da comanda;
- 1.2.8.1.9. Transferência de produtos entre comandas;
- 1.2.8.1.10. Faturamento de comandas;
- 1.2.8.1.11. Geração de link de pagamento;
- 1.2.8.1.12. Consulta de produtos da comanda pelo whatsapp;
- 1.2.8.1.13. Pagamento de comandas pelo whatsapp;
- 1.2.8.1.14. Webapp para lançamento de produtos;
- 1.2.8.1.15. Disponibilização de dados na API para sistemas integrados;



1.2.9. GESTÃO DE PONTO ELETRÔNICO - LICENÇA POR UNIDADE DE NEGÓCIO

1.2.9.1. Módulo - Cadastro de Funcionários

- 1.2.9.1.1. Cadastro de dados gerais do funcionário;
- 1.2.9.1.2. Importação de dados de funcionários de sistemas legados;
- 1.2.9.1.3. Cadastro de emails e telefones de funcionários;
- 1.2.9.1.4. Cadastros de anotações e observações referentes a funcionários;
- 1.2.9.1.5. Upload de documentos do funcionário;
- 1.2.9.1.6. Cadastro de dados referentes ao contrato de trabalho do funcionário;
- 1.2.9.1.7. Gestão de acessos a funcionalidades do ERP Gladium;
- 1.2.9.1.8. Disponibilização de dados na API para sistemas integrados;

1.2.10. MÓDULO - REGISTRO DE PONTO

- 1.2.10.1. Registro de ponto com captura de imagem e controle por geolocalização;
- 1.2.10.2. Solicitação de ajuste de ponto;
- 1.2.10.3. Controle e validação de ajuste de ponto;
- 1.2.10.4. Exportação arquivo AFD;
- 1.2.10.5. Impressão folhas de ponto;

1.2.11. FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA EM MICROSOFT

1.2.11.1. Treinamento de forma remota (online ao vivo) ou presencial (in Company).

1.2.11.1.1. O treinamento deverá abordar os seguintes tópicos, no mínimo:

- Introdução e visão geral do Microsoft 365;
- Utilização do Outlook e Exchange Online para e-mail e calendário corporativo;
- Gestão de documentos com OneDrive for Business e SharePoint Online;
- Colaboração e comunicação com Microsoft Teams;
- Organização de tarefas com Microsoft To-Do e Microsoft Planner;
- Criação e gerenciamento de formulários com Microsoft Forms;
- Listas corporativas com Microsoft Lists;
- Agendamento com Microsoft Bookings;
- Automação de processos com Microsoft Power Automate;
- Utilização de Inteligência Artificial com Microsoft 365 Copilot.

1.2.11.1.2. Escopo:

1.2.11.1.2.1. Carga horária total: 38h.

1.2.11.1.2.2. Modalidade: Presencial (In Company) ou Live (Online ao Vivo),



via Microsoft Teams.

1.2.11.1.2.3. Público-alvo: até 1000 usuários.

1.2.11.1.2.4. Fornecimento de todo material didático e ambiente de laboratório pelo instrutor.

1.2.11.1.2.5. Agendamento conforme disponibilidade da contratante e da empresa instrutora.



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:



MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

GERÊNCIA DE COMPRAS E CONTRATOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/2025

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

PREGÃO ELETRÔNICO Nº __/2025

Proposta que faz a empresa _____ para a contratação de serviços organizacionais para o tratamento de informações, condicionados aos fluxos negociais, finalísticos e administrativos, com implantação de processamento e regras de negócios, com foco as disciplinas e necessidades mantidas pelo Sesc-AR/DF, pelo prazo de contrato será 12 (doze) meses, a contar da data da última assinatura eletrônica/digital, sendo prorrogada obrigatória e automaticamente por períodos iguais e sucessivos, pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses, incluídos a disponibilização de suporte técnico, fornecimento de Serviço Myzap e Gladiun em formato SaaS, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, Anexo I do Edital, conforme tabela abaixo:

LOTE ÚNICO

LOTE ÚNICO						
Item	Descrição	Unidade de Medida (Unidade)	Quantidade Estimada (conforme demanda dentro da vigência)	Valor Unitário R\$	Valor Total Mensal	Valor Total 12 Meses R\$
FORNECIMENTO DE SERVIÇO MYZAP BASEADO EM FORMATO SAAS						
1.1	MONITORAMENTO DE GRUPOS DE WHATSAPP: ACOMPANHAMENTO EM TEMPO REAL,	Licença por ambiente	01			

	MODERAÇÃO E RELATÓRIOS DE INTERAÇÕES EM GRUPOS.					
1.2	ENDOMARKETING: CRIAÇÃO E GESTÃO DE CAMPANHAS INTERNAS PARA ENGAJAMENTO DE COLABORADORES VIA WHATSAPP E REDES SOCIAIS.	Grupo de 3000 Mensagens Dia	05			
1.3	ADMINISTRAÇÃO DE MENSAGENS PARA ERP MÉDICO: AUTOMAÇÃO DE COMUNICAÇÕES DE AGENDAMENTOS, LEMBRETES E COBRANÇAS INTEGRADAS A SISTEMAS ERP NA ÁREA MÉDICA.	Grupo de 3000 Mensagens Dia	05			
1.4	CONTROLE DE PAGAMENTOS DE COMANDAS DE RESTAURANTE:	Licença por ambiente	01			



	COM GERENCIAMENTO DE MENSAGENS PARA CONFIRMAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E COBRANÇA DE COMANDAS EM TEMPO REAL					
1.5	FERRAMENTAS E DASHBOARDS	Licença por ambiente	01			
FORNECIMENTO DE SERVIÇO GLADIUM BASEADO EM FORMATO SAAS						
2.1	GESTÃO CLIENTES	Licença por ambiente do ERP	01			
2.2	GESTÃO PRODUTOS E SERVIÇOS	Licença por ambiente do ERP	01			
2.3	GESTÃO CAIXAS UNIDADES	Grupos de 25 Caixas	04			
2.4	GESTÃO ATENDIMENTOS CLÍNICOS	Grupos de 20 Profissionais de Saúde	10			
2.5	GESTÃO FINANCEIRA E FISCAL	Licença por ambiente do ERP	01			
2.6	GESTÃO DE CONTRATOS	Licença por ambiente do ERP	01			



2.7	GESTÃO DE RESTAURANTES	Licença por ambiente do ERP	01				
2.8	GESTÃO DE PONTO ELETRÔNICO	Licença por ambiente do ERP	01				
FORNECIMENTO DE SERVIÇO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA EM MICROSOFT 365							
3.1	TREINAMENTO de forma remota (online ao vivo) ou presencial (In Company)	HORAS	38				

**SERVIÇO OFERTADOS:**

• Contratação de Empresa especializadas em serviços organizacionais para o tratamento de informações, condicionados aos fluxos negociais, finalísticos e administrativos, com implantação de processamento e regras de negócios, com foco as disciplinas e necessidades mantidas pelo Sesc-AR/DF, pelo prazo de contrato de 12 (doze) meses, a contar da data da última assinatura eletrônica/digital, sendo prorrogada obrigatória e automaticamente por períodos iguais e sucessivos, pelo período mínimo de 36 (trinta e seis) meses, incluídos a disponibilização de suporte técnico, fornecimento de Serviço Myzap e Gladiun em formato SaaS,

(anexar catálogos dos equipamentos ofertados, em lingua 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 90 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