

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

REGISTRO DE PREÇO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA IMPLANTAÇÃO E FORNECIMENTO DE SISTEMA DE GESTÃO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO**1. DEFINIÇÃO DO OBJETO**

1.1. Registro de preços para contratação de empresa para fornecimento de Sistema de Gestão de Recrutamento e Seleção. A contratação deverá contemplar cessão de direito de uso do software, serviço de implantação, parametrização, treinamento, manutenção e fornecimento de atualizações por tempo determinado e suporte técnico durante a vigência do contrato, via computação em nuvem (*cloud computing*), na modalidade de software como serviço (*SaaS - Software as a Service*).

2. JUSTIFICATIVA

2.1. O SESC/SENAC-GO tem buscado a modernização e profissionalização dos seus processos internos. Essa modernização passa pelo processo de transformação digital, ou seja, fazer uso da tecnologia para melhorar o desempenho, ampliar seu alcance e otimizar os resultados. Para atingir essa modernização, uma das fases é a adoção da tecnologia digital para transformação de processos repetitivos e não-repetitivos, onde o principal objetivo é substituir serviços não digitais ou manuais por atividades digitais ou da substituição de tecnologia já defasada por tecnologia digital mais recente.

2.2. A transformação digital em sua essência, significa examinar todos os aspectos de uma empresa e descobrir como modernizá-los, para que possam continuar a evoluir conforme a tecnologia evolui, a empresa que aceitar essas mudanças e se adaptar a um modelo mais ágil, tem o potencial para ter mais sucesso

2.3. As novas tecnologias permitem que as empresas automatizem os processos mais simples e eliminem os intermediários dos processos mais complexos. Isso deixa as empresas mais ágeis e permite que elas usem seu capital humano de forma mais eficiente.

2.4. Atualmente, no SESC/SENAC-GO, há uma grande quantidade de processos (principalmente das áreas de recursos humanos, compras, gestão de contratos e jurídico) que tramitam com utilização de papel. Essa lacuna tecnológica ocasiona morosidade dos trâmites processuais, probabilidade de ocorrência de falhas e possibilidade do processo não obedecer ao fluxo de atividades previamente definido, gerando assim retrabalhos desnecessários. Vale destacar também as despesas atualmente existentes com papelaria, impressão, arquivamento e todas as demais decorrentes da utilização de papel.

2.5. A implantação do Sistema de Gestão de Recrutamento e Seleção resultará na melhoria na gestão dos processos seletivos, no controle e monitoramento dos resultados destes processos e de atendimento aos candidatos e clientes internos. Em última instância, a automação resultante da implantação do software de gestão de recrutamento e seleção tornará a rotina diária operacional e gerencial das unidades do Sesc e do Senac mais ágil e assertiva, com equipes mais informadas/subsidiadas e motivadas, trabalhando com foco no atendimento aos candidatos e gestores demandantes.

2.6. A implantação do software específico proporcionará:

- 2.6.1. Melhor controle das inscrições dos candidatos em processos seletivos da instituição;
- 2.6.2. Melhor controle e gestão das diversas etapas que compõem um processo seletivo;
- 2.6.3. Melhor atendimento aos candidatos;
- 2.6.4. Simplicidade nas atividades do dia a dia e agilidade nas tomadas de decisão;
- 2.6.5. Facilidade na padronização, organização e na pesquisa de informações;
- 2.6.6. Painéis de gestão nos níveis estratégico, tático e operacional;
- 2.6.7. Aumento de produtividade e otimização do tempo dos gestores operacionais.

3. JUSTIFICATIVA DA NATUREZA INTEGRADA E INTERDEPENDENTE DOS ITENS QUE COMPÕEM O OBJETO DO PROJETO

- 3.1. Os itens deste certame devem ser julgados pelo menor preço global, devido à sua necessidade de integração e sua interdependência, ou seja, a exigência de compatibilidade entre as partes e gestão integrada das entregas para garantir o seu funcionamento, dado que a sua implementação é bastante complexa.
- 3.2. O julgamento de menor preço global se faz necessário, pois tecnicamente e gerencialmente é inviável que os serviços sejam fornecidos por diferentes CONTRATADAS, uma vez que traz ônus direto de maior custo gerencial para controle do das Entidades, além do maior custo gerencial para gestão contratual, constituindo todos estes benefícios em vantagem técnica.
- 3.3. Além do supramencionado, no modelo de atendimento adotado, se deu devido à necessidade de ser uma solução completamente integrada que possa tratar as especificidades de cada um dos itens de acordo com as suas métricas, acordos de nível de serviço, especialização de equipes de profissionais, regime de atendimento, além da específica contribuição de cada item para o resultado final da contratação. Neste sentido, o objeto possui características de dependências entre os serviços a serem prestados, sendo certo que seu parcelamento aumentaria os riscos de execução insatisfatória do serviço.
- 3.4. A aquisição embasa-se no Parecer nº 2086/00, elaborado no Processo nº 194/2000 do TCDF, da lavra do Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, o qual ensina que "a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. (...) Um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidência que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é, pois, a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório. (...) Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compondo todo único, orgânico e harmônico". Segundo Marçal Justen Filho, "a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento" (JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 11.ed. Brasília: 2005, Dialética.
- 3.5. Carvalho Carneiro esclarece acerca do conceito de viabilidade técnica e econômica, informando que "a viabilidade técnica diz respeito à integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, onde em risco a satisfação do interesse público em questão" (CARNEIRO, Daniel Carvalho. O parcelamento da contratação na lei de licitações. Revista Diálogo Jurídico, ano IV, n.3., setembro/2004, p.85/95).
- 3.6. Quando analisado sob os aspectos técnicos vemos configurado o relacionamento e a interdependência entre produtos e os serviços a serem contratados, onde não se faz possível estabelecer os limites, por serem extremamente tênues, de onde se iniciam e terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta alcançar a maturidade, a disponibilidade e a gestão de riscos de um mesmo ambiente, para o qual cada item contribuirá em aspectos distintos, sendo respectivamente, a sua sustentação, o atendimento aos usuários e melhoria contínua dos ambientes, bem como a garantia de entrega de informação com qualidade e a disponibilização de ferramentas de inteligência de negócio para os gestores e usuário.

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

4. OBJETO

4.1. O Objeto deste Termo de Referência é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA IMPLANTAÇÃO E FORNECIMENTO DE SISTEMA DE GESTÃO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO**.

4.2. O julgamento do objeto deste Termo de Referência será pelo feito critério de menor preço global.

4.3. O escopo e seus quantitativos da solução integrada, podem ser compreendidos de acordo com a tabela a seguir:

			Quantitativo Anual
1	LICENCIAMENTO DO SOFTWARE DE GESTÃO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO VIA COMPUTAÇÃO EM NUVEM NA MODALIDADE DE SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) COM VOLUMETRIA MÁXIMA DE PROCESSAMENTO DE 800 VAGAS ANUAIS (480 VAGAS PARA SESC E 320 VAGAS PARA SENAC)	UND	800
2	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E INTEGRAÇÃO PARA ENVIO DOS DADOS DO RECRUTAMENTO PARA A FOLHA DE PAGAMENTO	SVÇ	1
3	SUPOORTE TÉCNICO CONTÍNUO, ATUALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO CORRETIVA / PREVENTIVA	SVÇ	12

4.4. O faturamento dos itens 1 deverão ocorrer em NF's distintas para cada CONTRATANTE (Sesc e Senac) em valores proporcionais à quantidade de vagas processadas em cada Instituição (estimativa de 320 para o Senac e 480 para o Sesc).

4.5. O faturamento dos itens 2 e 3 deverão ocorrer em NF's distintas para cada CONTRATANTE (Sesc e Senac) com valor de 50% para cada Instituição.

4.6. Os serviços "LICENCIAMENTO DO SOFTWARE DE GESTÃO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO via computação em nuvem na modalidade de SAAS" e o serviço "SUPPORTO TÉCNICO CONTÍNUO, ATUALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO CORRETIVA / PREVENTIVA" serão pago em parcelas mensais; O "Serviço de IMPLANTAÇÃO E INTEGRAÇÃO PARA ENVIO DOS DADOS DO RECRUTAMENTO PARA A FOLHA DE PAGAMENTO" serão pagos mediante entrega dos relatórios pelo fornecedor que atestam a conclusão dos serviços e respectiva validação pelas áreas técnicas.

4.7. Os valores a serem apresentados na proposta comercial e no processo licitatório deverão considerar o período de 12 meses.

4.8. Todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à prestação dos serviços, inclusive àquelas relacionadas a hospedagens e passagens, correrão inteira e exclusivamente por conta da futura CONTRATADA.

5. ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 1 (LICENCIAMENTO DO SOFTWARE DE GESTÃO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO VIA COMPUTAÇÃO EM NUVEM NA MODALIDADE DE SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE))

5.1. Contratação na modalidade SaaS (Software como Serviço), sendo, portanto, responsabilidades de fornecimento da empresa contratada: toda a Infraestrutura, Segurança, Software e Banco de Dados;

5.2. A suíte tecnológica deverá operar no idioma português do Brasil na plataforma Web sendo que todas as suas funcionalidades devem ser disponibilizadas com a utilização de um navegador padrão devendo ser compatível com os navegadores relacionados abaixo:

5.2.1. Mozilla Firefox versão 59 e superior;

5.2.2. Google Chrome versão 65 e superior.

5.3. Deverá possuir interface de integração com o ERP de folha de pagamento da CONTRATANTE;

5.4. A suíte deverá ser composta por módulos que proporcionem de maneira integrada a gestão de todas as etapas do processo de recrutamento e seleção, bem como ferramentas de análise e de apoio aos candidatos;

5.5. Abaixo seguem os requisitos funcionais e não funcionais que a solução deve atender minimamente.

5.5.1. Requisitos não funcionais

5.5.1.1. Os dados tratados pela solução devem ser protegidos mesmo considerando o ambiente de solução em nuvem, e deve dar suporte as novas definições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/18). A solução deve manter requisitos de segurança compatíveis com as melhores práticas de mercado, garantidos pelo fabricante da plataforma e tecnologia de computação em nuvem responsável por abrigar a solução. A CONTRATANTE deve se responsabilizar por

- toda a parte de segurança dos dados, backup, restauração de ambiente, estabilidade de ambiente, confiabilidade, etc.;
- 5.5.1.2. Deverá permitir acessos e consultas pelo administrador de banco de dados do Sesc e Senac as suas respectivas bases de dados;
 - 5.5.1.3. Deve possibilitar integração com sistemas externos através de API's baseadas em Web Services;
 - 5.5.1.4. Deve ser distribuído totalmente em português;
 - 5.5.1.5. Ambiente multiusuário, com senha e privilégios específicos de acesso. Ainda, deve exibir apenas as funcionalidades que o usuário tem acesso, conforme seu nível de acesso;
 - 5.5.1.6. Deve gerar trilhas de auditoria com registro das transações efetuadas, que permita identificar quem realizou as operações, com data, hora e local, com consulta possível apenas para administradores ou em módulo de administração;
 - 5.5.1.7. A solução deve armazenar senhas de usuários criptografada e com o uso de técnicas de salto;
 - 5.5.1.8. O servidor de aplicação deve permitir a instalação de certificado digital SSL gerenciado pela CONTRATANTE, caso o CONTRATADO não forneça certificado próprio nos padrões da ICP Brasil;
 - 5.5.1.9. Todas as transações envolvendo autenticação de usuários, alteração, inserção e deleção de dados, data e horário da transação, IP de origem e usuário devem ser registradas em logs para auditoria;
 - 5.5.1.10. Deve permitir o controle de tentativas de acessos, duração de bloqueio e controle de inatividade.
 - 5.5.1.11. Deve permitir apenas ao administrador a leitura das trilhas de auditoria;
 - 5.5.1.12. Deve possuir mecanismos para a realização de buscas nos eventos das trilhas de auditoria;
 - 5.5.1.13. Deve impedir qualquer modificação da trilha de auditoria;
 - 5.5.1.14. Deve possuir interface para upload de arquivos em formatos comuns do mercado conforme o recurso em uso (jpg/png para imagens, excel/txt para importações de dados, etc.).

5.5.2. Requisitos Funcionais

5.5.2.1. Cadastros:

- 5.5.2.1.1. Cadastro de grupos de acesso (perfis) e usuários;
- 5.5.2.1.2. Controle os acessos dos usuários ao sistema com base nas restrições cadastradas no grupo de acesso, como por exemplo, Código, Nome, Login e Senha;
- 5.5.2.1.3. Cadastros hierárquicos da CONTRATANTE como filiais, departamentos, cargos e funções;
- 5.5.2.1.4. Cadastros de solicitação de vagas internas, externas ou mistas;
- 5.5.2.1.5. Cadastro de etapas do processo seletivo;
- 5.5.2.1.6. Cadastro de currículos digitados manualmente pelo candidato (para os casos em que não for possível a importação ou leitura automática);
- 5.5.2.1.7. O sistema deve possibilitar cadastro específico para currículos de PCD's e deve manter uma base unificada com todos os currículos cadastrados e deve permitir que esta base seja acessada e pesquisável pela CONTRATANTE independente de sua associação a uma vaga
- 5.5.2.1.8. Cadastro de Vagas baseados em templates ou outras vagas já existentes;
- 5.5.2.1.9. O sistema deve manter uma base unificada com todos os currículos cadastrados e deve permitir que esta base seja acessada e pesquisável pela CONTRATANTE independente e/ou associada a uma vaga.
- 5.5.2.1.10. A ferramenta deve possuir mecanismo para classificação e controle dos candidatos aprovados. Estes candidatos não irão ser efetivados imediatamente e não devem ir para a folha de pagamento de forma automática. Os processos seletivos do Sesc e Senac Goiás possuem validade de 1 ou 2 anos e por isso,

faz-se necessária que a ferramenta permita gestão de candidatos já aprovados mas ainda não contratados. Esta fila de espera deve ser pesquisável por por cargo, lotação e data de validade do processo seletivo.

5.5.2.2. Divulgação, Acessos e Suporte

- 5.5.2.2.1. O software deve possuir uma página de divulgação no estilo "Trabalhe Conosco" que seja visualmente personalizável com a identidade visual da CONTRATANTE e que possa ficar disponível no domínio de internet da CONTRATANTE ainda que por redirecionamento;
- 5.5.2.2.2. A página deve permitir a inserção de informações finais e também parciais por etapa dos processos seletivos;
- 5.5.2.2.3. A página de divulgação deve permitir pesquisa de vagas por filtro e por entrada de texto simples e/ou palavra-chave;
- 5.5.2.2.4. A página de divulgação deve conter campos para criação de usuário particular aos candidatos, por onde os mesmos poderão cadastrar seus dados pessoais e seus currículos através de inserção manual;
- 5.5.2.2.5. Após finalizada a candidatura, permitir o download dos currículos dos candidatos;
- 5.5.2.2.6. Os candidatos deverão ter informações relativas as vagas em que se inscreveram, tanto das vagas em andamento quanto das vagas já encerradas;
- 5.5.2.2.7. Os resultados de cada etapa devem ficar acessíveis ao público geral (não apenas candidatos), para acompanhamento de evolução das vagas (inscrições abertas, processo seletivo em andamento com inscrições encerradas e vagas finalizadas), com as informações dos processos seletivos (informações da vaga, convocações e resultados das etapas) por 2 anos após o encerramento da vaga a critério do administrador

5.5.2.3. Recursos do Processo Seletivo

- 5.5.2.3.1. Possibilitar o cadastro de perguntas abertas ou fechadas para que o candidato responda a qualquer momento do processo seletivo (perguntas como: dados básicos, histórico acadêmico, informação sobre ser ex-funcionário e dados de parentesco com funcionários das Instituições, termo de autorização de uso de imagem e som, disponibilidade, entre outras);
- 5.5.2.3.2. Dispor de quantidade ilimitada de candidatura dos candidatos por vaga, porém não aceitar mais de uma candidatura de uma mesma pessoa para a mesma vaga;
- 5.5.2.3.3. Possibilitar definição das Etapas de Recrutamento e Seleção de acordo com o perfil da vaga (Etapas Possíveis: Publicação, Análise Curricular, Habilitação, Avaliação de Conhecimento Técnico (Prova), Dinâmica de Grupo, Entrevista, Avaliação Comportamental, Dinâmica de Grupo e Admissão);
- 5.5.2.3.4. A ferramenta deve possuir ranqueamento automático dos candidatos com maior probabilidade de aderência aos requisitos da vaga. O ranqueamento também deve ser realizado considerando os dados analisados pela ferramenta descrita no item anterior;
- 5.5.2.3.5. A ferramenta deve possuir filtros personalizáveis para a análise automatizada ou manual dos currículos;
- 5.5.2.3.6. Possibilitar a triagem automatizada com filtros avançados (escolaridade, formação, experiência, cargo, proficiência em idiomas e certificações, deficiência, palavras chave, curso específico para o cargo, etc.);
- 5.5.2.3.7. A ferramenta deve possuir recurso de envio de feedback em massa para os candidatos de cada vaga, tanto para os aprovados quanto para os não

- aprovados. Deve possuir também recursos que permitam movimentar os candidatos em massa entre etapas do processo seletivo;
- 5.5.2.3.8. A ferramenta deve disponibilizar testes prontos e/ou modelos de testes para que sejam utilizados nos processos seletivos. Deve permitir ainda que sejam criados testes e questionários personalizados dentro da estrutura de perguntas e respostas. As respostas, por sua vez, poderão ser obtidas através de quaisquer das modalidades conforme necessidade da equipe de recrutamento e seleção;
- 5.5.2.3.9. Os recrutadores da CONTRATANTE deverão ter disponíveis os seguintes formatos para obtenção de respostas dos candidatos: por marcação entre múltiplas escolhas, marcação de checkboxes, resposta argumentativa/discursiva, resposta com gravação vídeo e áudio, resposta com gravação de vídeo;
- 5.5.2.3.10. A ferramenta deve possuir recurso para aplicação de teste em grupo;
- 5.5.2.3.11. A ferramenta deve possuir recurso para criação e salvamento de templates de vagas, de modo a acelerar a criação e publicação de vagas que tenham perfil similar;
- 5.5.2.3.12. A ferramenta deve permitir gestão de vagas;
- 5.5.2.3.13. A ferramenta deve possuir correção automática para questões objetivas e possuir ranqueamento automatizado das notas dos testes aplicados;
- 5.5.2.3.14. A ferramenta deve manter registro em seu banco de dados de todos os processos seletivos realizados e de cada uma de suas etapas bem como permitir que estes dados sejam pesquisados e/ou exportados a critério da CONTRATANTE;
- 5.5.2.3.15. A ferramenta deve permitir que os candidatos sejam alocados em etapas específicas e estas etapas devem possuir marcadores ou recursos para que sejam personalizáveis;
- 5.5.2.3.16. Possibilitar comunicação com os candidatos e/ou grupo de candidatos por meio eletrônico (e-mail, SMS ou whatsapp) em qualquer momento do processo de seleção, assim como armazenamento destes contatos no sistema durante o período de vigência do contrato;
- 5.5.2.3.17. A ferramenta deve disponibilizar recurso de chat, mensagens e/ou e-mail para que o recrutador se comunique com o candidato pela plataforma. Os diálogos devem ficar registrados no sistema.

5.5.2.4. Relatórios Gerenciais

- 5.5.2.4.1. Deve possuir relatórios gerenciais, dashboards, gráficos, indicadores de desempenho ou outros mecanismos que contribuam para as tomadas de decisão nos processos de recrutamento e seleção;
- 5.5.2.4.2. Disponibilizar relatórios gerenciais que contenham informações das vagas e dos candidatos: Nome, data e horário da candidatura, CPF, gênero (ampliado), raça, escolaridade, idade, cargo, indicadores mensais das vagas (números absolutos e percentuais): Quantidade total, por cargo e por área, status total, por cargo e por área, duração total e das etapas do processo, funil de contratação: quantidade e percentual dos currículos recebidos, analisados, não analisados, fora do perfil e classificados, além do histórico de evolução de cada processo seletivo: inscrições, convocações, candidatos fora do perfil, data e horário de realização, participações e notas obtidas em cada etapa de

- avaliação até o resultado final, possibilitando filtrar por período e por cargo, exportar para excel e realizar possíveis customizações, quando necessário;
- 5.5.2.4.3. Deve haver mecanismo de exportação e salvamento externo dos relatórios citados no item anterior, disponíveis no mínimo nos formatos Microsoft Excel e/ou Adobe PDF;
- 5.5.2.4.4. Os relatórios gerenciais devem estar disponíveis para consulta sem limitações de acesso para os perfis que tiverem privilégios necessários para sua visualização.

6. ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 2 (SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E INTEGRAÇÃO PARA ENVIO DOS DADOS DO RECRUTAMENTO PARA A FOLHA DE PAGAMENTO)

6.1. Trata-se da execução de serviços técnicos especializados para a implantação e disponibilização da solução escopo deste Termo de Referência em ambiente de produção.

6.2. Os serviços tratados aqui incluem a instalação, configuração e parametrização da plataforma de acordo com o escopo funcional definido anteriormente para que os usuários licenciados da CONTRATANTE possam fazer uso da plataforma em ambiente de produção.

6.3. Para a realização desses serviços, a CONTRATADA deverá executar as seguintes etapas de projeto:

6.3.1. Parametrização: A CONTRATADA deverá realizar a parametrização e setup inicial da solução a fim de garantir o funcionamento ideal dos processos de negócio do escopo do projeto;

6.3.2. Importação: A CONTRATADA deverá providenciar para que seja disponibilizada uma interface amigável (preferencialmente web) através da qual o própria CONTRATANTE possa realizar atividades de importação e/ou exportação de dados futuros, os corrigidos e os criticados pelo sistema, de forma a garantir sua integridade;

6.3.3. Homologação: a CONTRATADA deverá disponibilizar o ambiente de homologação da plataforma conforme escopo definido do projeto, incluindo as configurações solicitadas pela CONTRATANTE. Após disponibilização desse ambiente de homologação, os especialistas da CONTRATADA juntamente com especialistas de cada área da CONTRATANTE deverão realizar atividades de homologação de ponta-a-ponta em todos os módulos da solução, buscando validar o atendimento dos requisitos disponibilizados e parametrizados. Após etapa de homologação, a CONTRATADA deverá replicar as configurações em ambiente de produção da plataforma conforme escopo definido no projeto e validado durante as atividades de homologação;

6.3.4. Integração com o ERP de folha de pagamento do Sesc Goiás (atualmente, está em utilização do sistema FPW do Fabricante LG) e do Senac (atualmente, está em utilização do sistema RM do Fabricante Totvs) através de APIs. Após o encerramento da vaga, os dados pessoais e funcionais da pessoa contratada devem ser integradas com os supracitados ERPs de folha de pagamento, evitando retrabalho.

6.3.5. Treinamento: A CONTRATADA deverá realizar treinamento com foco nos usuários da área de recrutamento e seleção, visando instruí-los sobre princípios em gestão de fluxos e sobre as orientações iniciais quanto a uso da ferramenta além do repasse quanto a operação de todos os módulos / etapas do sistema, desde criação de estruturas hierárquicas, vagas, testes, processos seletivos, gestão de candidatos, resultados até a exportação para a folha de pagamento bem como também deverão ser capazes de gerar, exportar, acompanhar ou processar os relatórios gerenciais e analíticos. O treinamento deverá ocorrer em ambiente configurado e apto a entrar em produção e a CONTRATADA deverá treinar os 30 usuários-chave da CONTRATANTE com carga horária mínima de 20 horas, de

forma a capacita-los para o bom uso do sistema de acordo com as funcionalidades implementadas.

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

7. ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 3 (SUPORTE TÉCNICO CONTÍNUO, ATUALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO CORRETIVA / PREVENTIVA)

7.1. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico aos usuários e serviços de manutenção do Software por um período de 12 (doze) meses após a implantação de todos os módulos contratados em produção, podendo ser renovado por iguais períodos, até atingir um prazo máximo de 60 (sessenta) meses, garantindo a eliminação de erros detectados que prejudiquem seu pleno funcionamento e, também, atualizações de versões decorrentes de alterações legais ou tecnológicas e/ou qualquer outra evolução no produto padrão, oferecida pelo fornecedor do software. As adequações decorrentes de mudanças na legislação vigente deverão ser executadas, de forma plena e tempestiva, observando as obrigações e os prazos legais.

7.2. Por atividades de suporte, entende-se que a CONTRATADA deverá realizar os seguintes serviços:

7.2.1. Atualização de pacotes de correção dos sistemas: Atividades funcionais e técnicas para atualizar a plataforma com atualizações de cada sistema criadas pela CONTRATADA em ambiente de homologação e produção, conforme necessidade de negócio e de segurança da CONTRATANTE, sempre referentes a módulos e funcionalidades previamente disponíveis e em uso em cada sistema;

7.2.2. Manutenções preventivas: Atividades técnicas pró ativas de checagem no ambiente de produção de cada sistema que visem garantir um melhor funcionamento do sistema, seus aspectos de integridade, disponibilidade e segurança;

7.2.3. Manutenções corretivas: Correção técnica e funcional de eventuais bugs que possam aparecer no ambiente de produção nos sistemas associados aos módulos implantados e definidos no escopo deste documento. Por "bugs" ou "erros" entende-se comportamentos divergentes do esperado quanto ao funcionamento padrão já em uso nos módulos e funcionalidades previamente disponíveis e em uso em cada sistema. Mudanças de processos ou de funcionalidades já em uso não serão consideradas "bugs", logo, não fazem parte do escopo de Manutenções Corretivas.

7.2.4. Manutenções adaptativas: ajustes técnicos e funcionais nos sistemas para deixá-los adequados a mudanças legais e que estejam em concordância com o escopo da administração da CONTRATANTE.

7.2.5. Acompanhamento de atividades de infraestrutura: Acompanhamento remoto de ações técnicas que poderão ser realizadas pela equipe técnica da CONTRATADA para recuperação em caso de desastres, restauração sob demanda de backups previamente realizados, gestão da segurança de acesso e apoio na gestão da disponibilidade dos ambientes de homologação e produção dos sistemas implantados pelo projeto.

7.2.6. Orientações sobre uso, configuração e instalação dos softwares ofertados. Esclarecimentos de questões sobre compatibilidade e interoperabilidade dos produtos ofertados (hardware e software). Esclarecimentos sobre a interpretação da documentação dos softwares ofertados.

7.3. O serviço de Suporte Técnico deve ser prestado na forma de serviços de assistência "on site" ou remota (assistência remota/telefone), a critério da CONTRATANTE, 5 (cinco) dias por semana, de segunda à sexta, das 8:00h às 18:00h, em dias úteis.

7.4. Para atendimento aos serviços de Suporte Técnico a CONTRATADA deverá oferecer atendimento através de Centro de Suporte Técnico, que poderá pertencer ao fabricante dos produtos, à CONTRATADA ou ainda a empresa terceirizada/parceira formalmente designada como responsável pela assistência técnica aos produtos ofertados.

7.5. Para controlar prazos de atendimento às solicitações de suporte, devemos assumir a classificação de cada chamado (ou solicitações de suporte) em 4 (quatro) categorias relacionadas ao impacto de negócio associado a cada solicitação:

7.5.1. Alta: O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio com viés totalmente financeiro e/ou legal e não existem maneiras de contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;

7.5.2. Média: O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio com um possível impacto financeiro e/ou legal associado, porém, existem maneiras de se contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;

7.5.3. Baixa: O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio, mas não endereça impacto financeiro e/ou legal, porém, existem maneiras de se contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;

7.5.4. Mínima: O incidente que causou o chamado não está associado a um impacto financeiro e não impacta diretamente um processo de negócio. O usuário pode continuar a utilização da ferramenta sem maiores riscos associados.

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

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

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

7.8. Esses valores devem ser seguidos como base sempre que o incidente não envolver o acionamento de uma terceira parte, como o Fabricante da solução. Nesses casos, é obrigação da CONTRATADA avisar previamente a CONTRATANTE deste cenário para que os usuários estejam cientes do envolvimento de outros na resolução de cada solicitação.

7.9. Os níveis de serviços poderão ser revisados em conjunto com o Fiscal do Contrato conforme andamento da execução do contrato e, caso sejam alterados, isso deve ocorrer de forma oficial através de um Termo Aditivo do Contrato associado a esse projeto.

7.10. A CONTRATADA deverá manter equipe suficiente e capacitada para prestar os serviços de suporte acordo com o tamanho e complexidade da operação da CONTRATANTE e que garanta o atendimento do Nível de Serviço esperado para essas atividades.

7.11. As versões do software contendo alterações legais de âmbito federal, estadual ou municipal deverão ser fornecidas para a CONTRATANTE dentro do prazo de implementação da nova exigência legal.

7.12. Não deverá haver qualquer limitação para o número de solicitações de suporte de software. Não deverá haver qualquer limitação para o número de técnicos da CONTRATANTE autorizados a abrir chamados para o software.

7.13. Admite-se para todos os casos a adoção de solução de contorno, respeitados os prazos definidos para cada prioridade informada pela CONTRATANTE, sem prejuízo da solução definitiva cabível.

7.14. Em caso de impossibilidade de solução definitiva ou de contorno do problema dentro dos prazos estabelecidos, a CONTRATADA deverá, ainda dentro destes prazos, emitir um parecer com previsão do novo prazo para solução da ocorrência, contendo ainda o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado.

7.15. Após avaliação deste parecer inicial, a CONTRATANTE decidirá sobre a sua aceitabilidade, estabelecendo em caso de aceitação, a periodicidade da emissão de pareceres posteriores, até o fechamento final do atendimento. Fica a critério do Gestor do Contrato o afastamento das penalidades, que passam a incidir no caso de não cumprimento dos prazos acordados.

7.16. Desde que acordado com a CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá, caso haja disponibilidade e respeitados os prazos definidos, atuar de forma remota utilizando-se das ferramentas homologadas na empresa para tal, visando maior celeridade no atendimento às demandas apresentadas.

7.17. Em caso de falência, alteração contratual ou outra situação que motive a rescisão contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados imputados em formato banco de dados que permita a importação em outro sistema.

8. PROVA DE CONCEITO

8.1. A Comissão de licitação irá convocar a LICITANTE classificada em primeiro lugar a comprovar através de Prova de Conceito as funcionalidades constantes no objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA.

8.2. A PROPONENTE deverá, após cumprida a fase de habilitação, demonstrar que a sua Solução proposta para atender o projeto atende aos principais requisitos técnicos esperados pela CONTRATANTE e que é capaz de demonstrar o atendimento desses requisitos através da execução, com sucesso, de uma Prova de Conceito, conforme critérios estabelecidos no ANEXO II – PROVA DE CONCEITO e em concordância com o SESC e SENAC - GO, nos termos da Resolução 1.252/2012 e 958/2012 (Regulamento de Licitações e Contratos do SESC e SENAC).

9. DOS PRAZOS

9.1. A CONTRATADA deverá entregar roteiro relativo a cada etapa (manutenção, configuração e entrega) no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da assinatura do contrato;

9.2. O prazo de vigência do Contrato a ser celebrado é de 12 (doze) meses, contados a partir do início da execução dos serviços, podendo ser prorrogado igual período até o limite de 60 (sessenta) meses, em atendimento às necessidades e conveniência das partes envolvidas, observadas as justificativas técnicas invocadas e resguardadas as demais condições contratuais originais, desde que a prorrogação seja assegurada pelos instrumentos jurídicos, com suas alterações e eventuais aditamentos, que fundamentam essa contratação.

10. REGISTRO DE PREÇO

- 10.1. A Ata de Registro de Preços poderá ser objeto de adesão pelo Sesc-DN, Departamentos Regionais do Sesc (DR) com jurisdição em qualquer das bases territoriais correspondentes, bem como, por todo serviço social autônomo, desde que nas mesmas condições firmadas com o Sesc, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc e do Senac.
- 10.2. O Aderente (Regional que adere à ARP) informará ao Gerenciador o seu interesse em aderir a Ata de Registro de Preço. O Gerenciador (Regional que executa a licitação) indicará ao Aderente os quantitativos de bens/serviços previstos no instrumento convocatório, o fornecedor, as condições em que tiver sido registrado o preço e o prazo de vigência do registro.
- 10.3. As aquisições por Aderente não poderão ultrapassar 100% dos quantitativos previstos no instrumento convocatório.
- 10.4. As razões da conveniência de aderir ao registro de preço cabem ao Aderente.
- 10.5. O pedido de adesão ao Gerenciador e a contratação da aquisição de bens ou serviços pelo Aderente com o fornecedor deverão ser realizadas durante a vigência do registro de preço.
- 10.6. O fornecimento ao Aderente deverá observar as condições estabelecidas no registro de preço e não poderá prejudicar as obrigações assumidas com o Gerenciador e com os Aderentes anteriores.
- 10.7. O fornecedor poderá optar por não contratar com o Aderente.

11. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

- 11.1. Considerando o embasamento de legislação nacional e municipal, a CONTRATADA deverá garantir o sigilo e a confidencialidade sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados, dos documentos elaborados, dos dados, informações e imagens no âmbito do projeto e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados, informações e imagens que tenha recebido destes no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.
- 11.2. A CONTRATADA deverá atuar seguindo o determinado na legislação e regulamentação vigentes referentes ao sigilo, à confidencialidade, à segurança dos dados, das informações e das imagens no âmbito do projeto.
- 11.3. Considerando a legislação, a CONTRATADA deverá, no momento do Mapeamento de processos e modelagem, garantir o sigilo e a confidencialidade sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados, dos documentos elaborados dos dados, informações e imagens no âmbito do projeto.

12. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

12.1. Documentos relativos à HABILITAÇÃO JURÍDICA:

- 12.1.1. Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e no caso de sociedades por ações, acompanhado dos documentos de eleição dos seus administradores e respectivas alterações, se houver, podendo ser substituídos por certidão simplificada expedida pela Junta Comercial da sede da licitante; ou,
- 12.1.2. Comprovante de inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício. Este documento poderá ser substituído por certidão, em breve relatório, expedida pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas.
- 12.1.3. Documento comprobatório do representante legal da licitante:

- 12.1.3.1.1. Cópia da cédula de identidade do representante legal.
- 12.1.3.1.2. Procuração, caso a licitante se faça representar por procurador.

12.2. Documentos relativos à REGULARIDADE FISCAL:

- 12.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) do Ministério da Fazenda – CNPJ/MF, cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da presente licitação;
- 12.2.2. Prova de inscrição no Cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 12.2.3. Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, que abrange inclusive as contribuições sociais;
- 12.2.4. Certidão Negativa de Tributos Estaduais, ou Positiva com Efeitos de Negativa;
- 12.2.5. Certidão Negativa de Tributos Municipais, ou Positiva com Efeitos de Negativa;
- 12.2.6. Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), no cumprimento dos encargos instituídos por lei (exceto para o Empresário Individual-MEI).

12.3. Documentos relativos à REGULARIDADE TRABALHISTA:

- 12.3.1. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho.

12.4. Documentos relativos à QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

- 12.4.1. Certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, emitida a menos de 90 (noventa) dias da data de abertura do certame.

12.5. Documentos relativos à QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

12.5.1. A LICITANTE deverá apresentar a documentação relativa à Qualificação Técnica que consistirá na apresentação dos seguintes documentos, de forma obrigatória, sob pena de desclassificação da mesma caso algum dos documentos a seguir não sejam demonstrados:

12.5.1.1. A comprovação da experiência será através da apresentação de Atestados de Capacidade Técnica Operacional, emitido(s) por pessoa de direito público ou privado, comprovando a aptidão da LICITANTE no desempenho de atividades pertinentes, compatíveis e de natureza semelhante em características com o objeto desta licitação, atestando, inclusive, o bom desempenho e cumprimento a contento das obrigações contratuais.

12.5.1.2. Fornecimento de serviços de implantação e customização de solução de recrutamento e seleção em computação em nuvem na modalidade de SAAS (*software as a service*) com processamento mínimo de pelo menos 300 vagas no período de um ano.

12.5.1.3. A comprovação dos quantitativos mínimos exigidos na qualificação técnico-operacional fica limitado a somente 1 (um) atestado.

12.5.1.4. No caso de atestados emitidos por empresa de iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa LICITANTE.

12.5.1.5. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial, empresas controladas ou controladoras da empresa LICITANTE, ou que tenham pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa LICITANTE.

12.5.2. A LICITANTE deverá demonstrar, na fase de habilitação, por meio de declaração emitida pelo fabricante, ser um integrador autorizado a fornecer, instalar e prestar garantia da plataforma oferecida e ser um provedor oficial tanto de serviços como de licenciamento de acordo com o fabricante da plataforma.

12.5.3. Todos os atestados e documentos comprobatórios da etapa de HABILITAÇÃO, ou posteriores, deverão ser apresentados na língua portuguesa. Caso algum documento tenha sido emitido, originalmente, em outro idioma, ele deverá estar acompanhado de sua tradução juramentada.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 13.1. Os serviços deverão ser prestados de acordo com as ordens de serviço emitidas pela contratante. Ao término da prestação do serviço, deverão ser entregues pela contratada e validados pela contratante, que autorizará a emissão da Nota Fiscal;
- 13.2. Executar os serviços incluídos em ordem de serviço, no prazo e com as condições especificadas;
- 13.3. Manter empregados necessários para a execução dos serviços, nos horários definidos no contrato;
- 13.4. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas da Instituição;
- 13.5. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 13.6. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 13.7. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste instrumento;
- 13.8. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do instrumento contratual;
- 13.9. Em caso de falência, alteração societária ou quaisquer fatos que prejudique o funcionamento da empresa, entregar à CONTRATANTE a seguinte documentação: Documentação de software em caso de falência: Diagrama de classes, modelos de dados e dicionário de dados;
- 13.10. Entregar software que atenda a todos os requisitos funcionais e não funcionais listados no capítulo 5 do presente termo de referência.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 14.1. Indicar os locais e horários em que deverão ser executados os serviços;
- 14.2. Providenciar em tempo hábil, de acordo com as solicitações da CONTRATADA, as informações e conteúdos pertinentes aos serviços;
- 14.3. Facilitar à CONTRATADA o acesso a todos os documentos, informações e demais elementos que possuir, quando necessário ou conveniente à implantação ou manutenção dos serviços;
- 14.4. Autorizar o pessoal da CONTRATADA, acesso ao local dos serviços, desde que observadas às normas de segurança da CONTRATANTE;
- 14.5. Rejeitar no todo ou em parte, o serviço realizado em desacordo com as obrigações assumidas pelo fornecedor;
- 14.6. Efetuar o pagamento à CONTRATADA nas condições estabelecidas no instrumento contratual;

- 14.7. Acompanhar e fiscalizar a execução do instrumento contratual, bem como atestar na nota fiscal/fatura a efetiva execução do objeto;
- 14.8. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do instrumento contratual, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

15. FATURAMENTO

- 15.1. Os pagamentos serão realizados conforme item 4. OBJETO, deste Termo de Referência.
- 15.2. Os pagamentos serão realizados em até 15 (quinze) dias subsequentes à entrega da nota fiscal, desde que os serviços tenham sido conferidos e aceitos pela CONTRATANTE, e será feito preferencialmente através de boleto bancário. Não sendo possível sua emissão o pagamento poderá ser feito através de crédito em conta corrente da empresa licitante.
- 15.3. O faturamento dos itens 1 deverão ocorrer em NF's distintas para cada CONTRATANTE (Sesc e Senac) em valores proporcionais à quantidade de vagas processadas em cada Instituição (estimativa de 320 para o Senac e 480 para o Sesc).
- 15.4. O faturamento dos itens 2 e 3 deverão ocorrer em NF's distintas para cada CONTRATANTE (Sesc e Senac) com valor de 50% para cada Instituição.

15.5. Dados para faturamento:

15.5.1. SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC

CNPJ: 03.671.444/0001-47 Inscrição Estadual: Imune

Endereço: Rua 19 nº 260, Setor Central, Goiânia – GO. CEP: 74.030-090.

15.5.2. SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC

CNPJ: 03.608.475/0001-53 Inscrição Estadual: Imune

Endereço: Rua 31-A, nº 43. Setor Aeroporto. Goiânia – GO. CEP: 74.075-470.

16. DA FISCALIZAÇÃO

- 16.1. A fiscalização da prestação dos serviços será exercida por:

Fiscal: Adriana Perim Maciel

Chefe da Seção de Recrutamento e Seleção

Matrícula: 1316 CPF: 009.010.511-79

Suplente: Kamylla Stefany Ferreira Melo de Jesus

Chefe Adjunto da Seção de Recrutamento e Seleção

Matrícula: 10419 CPF: 046.639.671-67

Fiscal Técnico: César Augusto Leonardi da Silva

Analista de Desenvolvimento de Sistemas Sênior

Matrícula: 2503 – CPF: 605.095.701-00

17. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Pedro Henrique Pinheiro Gontijo

Líder da Seção de Estruturação de Documentos de Compras

Goiânia, 27 de outubro de 2022.

EM BRANCO