



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

O presente termo de referência tem por objetivo a contratação de empresa de especializada na prestação de serviços compreendendo a disponibilização, implantação, treinamento, suporte e manutenção de solução tecnológica para comunicação, no modelo de Software como Serviço (SaaS), conforme condições e especificações contidas neste Termo de Referência e em seus Anexos para gestão de informações entre a Secretaria Municipal de Educação de São Paulo e os pais ou responsáveis dos alunos da Rede Municipal de Ensino.

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

2.1. Requisitos do objeto:

2.1.1. A Aplicação deverá possibilitar o envio de mensagens por meio de texto, imagens, hiperlinks e arquivos anexados para os usuários.

2.1.2. A aplicação deverá possibilitar a criação e divulgação de eventos, por meio de calendário interno;

2.1.3. A aplicação deverá possuir recurso de notificação, em tela e sonora, para quais quer informativo, ou evento qual for encaminhado aos usuários.

2.1.4. A aplicação deverá permitir a criação de hierarquias de usuário, e de permissões considerando estrutura qual será fornecida ela Secretaria Municipal de Educação.

2.1.5. A aplicação deverá permitir a criação de grupos de usuário e hierarquias de grupo de usuário, considerando estrutura qual será fornecida ela Secretaria Municipal de Educação.

2.1.6. A aplicação deverá possuir área administrativa para que sejam realizadas as atividades de gestão de usuários, gestão de grupos, criação de comunicados dentre outras configurações de caráter gestor a aplicação.

2.1.6.1. Disponibilizar painéis de monitoramento e de estatística de uso, por aplicação desenvolvida pelo CONTRATANTE;



2.1.6.2. Garantir ao(s) gestor(es) do contrato o acesso aos painéis de monitoramento e de estatística de uso de todas as aplicações e licenças de todos contratos firmados mediante a contratação;

2.1.7. A aplicação deverá estar no mínimo disponível para acesso e download nas lojas de ampla divulgação: Google Play Store e Apple Store.

2.1.8. A seção administrativa da aplicação deverá estar publicada em portal on-line acessível via internet;

2.1.9. A aplicação deverá possibilitar ações de atualização, da base de usuários de forma automatizada, por meio de conexão com aplicação ou base de dados fornecida por SME;

2.1.10. Tendo em vista a aplicação da ferramenta Gsuite Google for Education pela SME, a CONTRATADA deverá garantir que a aplicação de comunicação possua funções e ações integradas a ferramenta citada.

2.1.11. A Aplicação deverá possuir suporte a plataformas de desenvolvimento de aplicativos móveis, tanto para sistemas operacionais Android quanto IOs (SDKs);

2.1.12. A aplicação deverá possuir compatibilidade com no mínimo:

2.1.12.1. Sistema Android 5.0 Lollipop ou superior

2.1.12.2. Sistema IOS 7.0 ou ou superior

2.2. Requisitos de Segurança:

2.2.1. O acesso para todos os níveis de usuário deverá ser realizado mediante requisição de usuário e senha de acesso;

2.2.2. A aplicação deverá conter função de autosserviço para troca ou recuperação de senhas;

2.2.3. A aplicação deverá estar hospedada em nuvem ou infraestrutura própria, com garantia de alta disponibilidade;

2.2.4. A CONTRATADA deverá declarar os recursos utilizados para garantir a disponibilidade da aplicação, bem como nível de disponibilidade da aplicação;



2.2.5. A CONTRATADA deverá assegurar a segurança e sigilo dos dados de alunos, professores e servidores fornecidos pela CONTRATANTE, ou pelos próprios através da aplicação.

2.2.5.1. Dessa forma é vetada a publicação, distribuição, replica ou cópia dos dados de usuário sem a liberação prévia de SME;

2.2.6. A aplicação deverá fazer utilização de protocolo HTTPS, para as interações via portal web;

2.2.7. Fica vetada por parte da CONTRATADA a coleta de dados por intermédio de *cookies* ou outros recursos da aplicação sem apresentação de justificativa prévia e consentimento mutuo da CONTRATANTE e do usuário;

2.2.8. A CONTRATADA deverá ser capaz de comprovar a autorização da realização de coleta de dados realizada pelo usuário quando solicitada.

2.2.9. A CONTRATADA deverá garantir que os produtos por ela desenvolvidos estão livres de qualquer rotina não autorizada pela CONTRATANTE, tais como: vírus, drives ou componentes que venham obter, danificar ou degradar dados, programas e máquinas; prazo da garantia dos aplicativos desenvolvidos e/ou licenciamentos disponibilizados para uso serão contados a partir da emissão do Termo de Aceite dos licenciamentos e/ou produtos, e válidos por 03 (três) meses após seu encerramento.

2.3. Serviços associados a contratação:

2.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer serviço de implantação da aplicação;

2.3.1.1. Deverá ser apresentado um plano de implantação, exibindo os passos e recursos de forma detalhada para que a aplicação seja devidamente implementada em SME;

2.3.1.2. Deverá ser responsável por toda a integração da aplicação CONTRATADA com sistemas ou base de dados fornecidos por SME, para subsidiar o registo e controle de usuários;

2.3.1.3. Permitir a integração de dados e sistemas instalados nos servidores da CONTRATANTE, por meio dos seguintes padrões: SOA, XML, OGC e webservices tendo integração com tecnologias Java, .NET, Python e outras;



2.3.1.4. Permitir o armazenamento temporário de dados retornados pelos webservices e/ou interfaces de programação de aplicativos (Application Programming Interface) para uso nas demais aplicações da base instalada de programas da Secretaria Municipal de Educação;

2.3.2. Todos os aplicativos e serviços que serão disponibilizados deverão estar nas versões mais recentes existentes no mercado nacional, em língua portuguesa, ou, na inexistência desta, em língua inglesa.

2.3.2.1. A CONTRATADA deverá realizar proativamente ações de correções de falhas e bugs, localizados pelos mesmos na aplicação;

2.3.3. A CONTRATADA deverá possuir central de suporte para apoiar questões técnicas e dúvidas dos usuários quanto a utilização da aplicação;

2.3.3.1. A central de suporte deverá possibilitar abertura de chamados e atendimento através de: e-mail, telefone 0800, e sistema de gestão de chamados.

2.3.3.2. A central de suporte deverá reportar ao solicitante número de chamado bem como aviso de resolução do chamado, por meio de: e-mail, telefone 0800, ou sistema de gestão de chamados.

2.3.3.3. A CONTRATADA deverá atuar com o atendimento a suporte técnico em dias úteis (de segunda a sexta-feira, exceto feriados), das 07:00 e 19h00, os chamados abertos deverão ser atendidos em até 4 (quatro) horas. Nos demais dias e horários, o tempo de resposta deverá ser de até 24 (vinte e quatro) horas.

2.3.4. A CONTRATADA deverá fornecer serviço de formação aos usuários atendendo aos níveis de Gestores e Professores;

2.3.4.1. Os treinamentos deverão ser ministrados no Município de São Paulo, podendo ocorrer nas dependências da CONTRATADA desde que acordado com a CONTRATANTE, no horário compreendido entre 08h00 e 18h00, em sala de treinamento com internet, sendo 01 (um) computador por aluno, com projetor e telão para projeção.

2.3.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar material didático, tratando da utilização da aplicação, com foco em todos os níveis de usuário, gestores, professores, e responsáveis por alunos;

2.3.5.1. O material poderá ser disponibilizado através de manuais digitais ou vídeo tutoriais explicando o uso da aplicação;



2.3.6. A CONTRATADA deverá fornecer documentação técnica que subsidie decisões e ações da Equipe Técnica por SME,

2.3.6.1. Cabe à CONTRATANTE informar a CONTRATADA quanto à sigilo de mercado ou patente, sobre quaisquer das informações fornecidas neste item.

2.4. Comunicação entre as partes:

2.4.1. A CONTRATADA deverá definir uma pessoa para ser o contato primário do gestor do contrato. Essa pessoa será responsável por intermediar a resolução de qualquer problema ou requisição contratual entre as partes, durante a vigência do mesmo;

2.4.2. A troca do responsável por ser o contato primário por parte da CONTRATADA estará condicionada a aprovação prévia do gestor do contrato, representante da CONTRATANTE.

2.4.3. A CONTRATADA deverá informar endereços de correios eletrônicos e números de telefone do contato primário e da equipe de suporte.

3. COMPROVAÇÃO DE ATENDIMENTO À ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA:

3.1. A CONTRATADA deverá apresentar declaração que está autorizada pelo Fabricante a prestar serviços e distribuir tais produtos e licenciamentos;

3.2. A CONTRATADA deverá apresentar declaração da Fabricante que detém capacidade técnica para a prestação dos serviços de suporte técnico, treinamento e consultoria de que trata o Termo de Referência;

3.3. A CONTRATADA deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, para a qual a empresa proponente tenha prestado ou esteja prestando serviços pertinentes com as características técnicas objeto desta licitação bem como o cumprimento e o bom desempenho das obrigações contratuais;

3.4. Durante o processo de contratação, a SME, se reserva o direito de para fins de confirmação, solicitar que a CONTRATADA disponibilize um ou mais ambientes de teste do sistema indicado em sua proposta, para validação de características e testes funcionais, devendo a disponibilização ocorrer em, no máximo, 5 (Cinco) dias úteis, contados da comunicação da CONTRATANTE.



3.5. A equipe técnica de SME apoiará o setor pedagógico na aceitabilidade da proposta e ambos deverão verificar a viabilidade, capacidade e produtividade dos recursos ofertados pela CONTRATADA, confrontando com as informações dos respectivos fabricantes, podendo diligenciar a respeito.

4. NÍVEL DE SERVIÇO:

4.1. Disponibilidade requisitada da aplicação

4.1.1. A aplicação deverá estar disponível para as Plataformas Android e iOS, compatível com versões antigas destes Sistemas Operacionais, conforme item 2.1.12;

4.1.2. O portal deverá estar disponível 99,9%, sendo que em caso de falhas ou queda que eventualmente houver, deverá ser restaurado em até 4 horas.

4.2. Manutenção da aplicação

4.2.1. Pronto o envio de quaisquer alterações e/ou correções decorrentes de erros e/ou falhas que, porventura venham a ser detectados na versão licenciada, deverá se dar em 05 (cinco) dias úteis, a partir de solicitação da CONTRATANTE (telefone e/ou e-mail), salvo justificativa enviada formalmente à CONTRATANTE;

4.2.2. Toda e qualquer despesa decorrente da execução dos serviços de garantia, salvo aqueles que, comprovadamente, sejam decorrentes de uso indevido, ficarão inteiramente a cargo da CONTRATADA;

4.2.3. Todas as solicitações feitas pela CONTRATANTE serão registradas em relatório por escrito ou formato digital (e-mail), a ser apresentado pela CONTRATADA mensalmente, para permitir o acompanhamento e controle da execução do CONTRATO;

4.2.4. Para execução dos serviços de manutenção corretiva, a CONTRATADA somente poderá tornar indisponível qualquer aplicação, com prévia autorização da CONTRATANTE;



5. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E FATURAMENTO:

5.1. Ações e Obrigações

5.1.1. CONTRATADA deverá emitir relatório mensal, em até 5 (cinco) dias do mês subsequente, com a medição da prestação de serviços do objeto contratual executados no mês, sendo o presente relatório submetido à fiscalização da CONTRATANTE, que após conferência em até 05 (cinco) dias úteis, atestará se os serviços foram executados a contento;

5.1.2. O Relatório mensal deverá especificar a medição dos serviços/produtos constantes no **item 1**, e ser acompanhado de fatura ou nota fiscal-fatura, bem como cópia reprográfica da nota de empenho, para fins de pagamento;

5.1.3. Este relatório mensal deverá ser enviado por e-mail para idsctic@sme.prefeitura.sp.gov.br em caráter informativo;

5.1.4. Havendo inexecução de serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observados os trâmites legais e os princípios do contraditório e ampla defesa;

5.1.5. Somente após a aprovação do relatório mensal de medição pela CONTRATANTE, a Nota Fiscal/Fatura será encaminhada ao setor responsável para pagamento;

5.1.6. O pagamento será realizado por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pelo setor responsável, em até 30 (trinta) dias corridos a contar da data do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

5.1.7. Caso a Nota Fiscal/Fatura contenha divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar a empresa CONTRATADA formalmente, o motivo da não aprovação. Caberá a CONTRATADA a pronta regularização.

5.1.8. Após a instalação do serviço a CONTRATANTE terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a realização de documento de aceite provisório da implantação da solução;

5.1.9. Após a realização do aceite provisório do serviço a CONTRATANTE terá o prazo de 10 dias úteis para a realização de aceite definitivo da implantação da solução;



5.2. Relatórios mensais para faturamento

5.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente, ou a qualquer período, relatórios de controle conforme solicitado pela CONTRATANTE;

5.2.2. Fica a critério da CONTRATANTE as decisões sobre o formato de entrega, meio de entrega, padrões e informações as quais os relatórios devem conter;

5.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar no mínimo:

5.2.3.1. Relatório do percentual de disponibilidade da aplicação;

5.2.3.2. Relatório de falhas da aplicação;

5.2.3.3. Relatório de indisponibilidades com tempo de indisponibilidade, horário e data da mesma, bem como ações corretivas tomadas;

5.2.3.4. Relatório de envio de mensagens da aplicação;

5.2.3.5. Relatório com percentual de sucesso do envio de mensagens;

5.2.3.6. Relatório de correções e atualizações realizadas na aplicação;

5.2.3.7. Relatório do quantitativo de licenças em uso;

5.2.3.8. Relatório com percentual de responsáveis que utilizam a aplicação;

5.2.3.9. Relação percentual de alunos com a aplicação disponível e número de responsáveis que a utilizam a aplicação, de forma a permitir quantificar, o volume de responsáveis que não utilizam a aplicação.

6. PENALIDADES

6.1. Pela inexecução total ou parcial da entrega do objeto a SME poderá, garantida a defesa prévia, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

6.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato na hipótese de inexecução total;

6.3. Multa de 05% (cinco por cento) sobre a parcela não cumprida do contrato pela inexecução parcial;



6.4. Multa de 1% (um por cento) por dia de atraso no cumprimento dos itens 2., Item 4. Item 5., e subitens calculado sob o valor mensal;

6.5. Multa de 2% (dois por cento) por dia de atraso no cumprimento dos itens 2., Item 4. Item 5., e subitens calculado sob o valor mensal, a partir do 11º dia de atraso;

6.6. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal na hipótese de descumprimento de qualquer das condições ajustadas, cujas sanções não estejam previstas nesta cláusula;

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

7.2. A CONTRATADA deve fornecer o objeto desta contratação em condições adequadas de uso e no prazo determinado no item 9.1.1 neste Termo de Referência;

7.3. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas, a previsão do não cumprimento do prazo legal para a entrega;

7.4. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitados pela SME;

7.5. Não transferir a outrem a responsabilidade de cumprimento e entrega no todo ou em parte, do objeto do presente termo de referência;

7.6. Ao termino do contrato, fornecer extração ou cópia dos dados armazenados pela aplicação conforme solicitação da CONTRATANTE, de forma a viabilizar a migração dos dados para outra plataforma.

7.6.1. Devendo ainda fornecer todas as informações técnicas necessárias para viabilizar a migração destes dados fornecidos para nova plataforma caso seja necessário.

7.7. Em caso de alteração da política de fornecimento e licenciamento dos serviços, a CONTRATADA deverá garantir o fornecimento igual ou superior ao quantitativo contratado, sem ônus à CONTRATANTE.

7.8. A CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE que o produto será descontinuado ou substituído pelo fornecedor, e apresentar a licença



ou conjunto de licenças que correspondam ao produto a ser substituído sem ônus adicional para CONTRATANTE, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data oficial de mudança da política de fornecimento e licenciamento dos produtos/serviços.

7.8.1. A CONTRATANTE poderá recusar a licença ou conjunto de licenças substitutas, caso as mesmas não atendam suas necessidades e/ou não correspondam aos quantitativos originais constantes do item 8. Deste termo de referência, no prazo de 30 (trinta) dias do recebimento das mesmas.

8. QUANTITATIVOS ESTIMADOS:

8.1. Estimativa de Usuários:

O quadro abaixo apresenta a estimativa de usuários para o Licenciamento da aplicação:

Alunos	900.000 mil
Administradores de Sistema	9
Pais ou Responsáveis	1.800.000

9. DO PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, E PERÍODO DE CONTRATAÇÃO:

9.1. Prazo de execução

9.1.1. A CONTRATADA terá a partir da data de assinatura do contrato, o prazo de 15 (quinze) dias úteis para a conclusão da implantação do sistema e disponibilização dos serviços e tutoriais para ampla divulgação em SME.

9.2. Período de contratação dos serviços

9.2.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços pelo prazo de 180 dias, a contar da assinatura do contrato.



Anexo I - Proposta de Preços

A Proposta de Preços deve ser realizada considerando o volume total de usuários previstos no item 8.1 do Termo de Referência.

Fornecedor	
Produto	
Fabricante	
Material de referência	

Item/Serviço	Quantitativo	Métrica	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Licenciamento		Cobrança mensal		
Suporte		Cobrança Mensal		
Total Mensal				

Item/Serviço	Quantitativo	Métrica	Valor Total (R\$)
Implantação	1	Unitário após a contratação	

Custo total do 1º Mês (Licenciamento + Suporte + Implantação)	
Valor em reais	

Custo total pelo período de contratação (180 dias):	
Valor em reais	