



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a aquisição de licença de uso perpétuo e ilimitado de Plataforma de Desenvolvimento, Gerência e Monitoramento de Aplicações Web, a fim de atender a Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal (SEF-DF) – CONTRATANTE, com serviços de instalação, configuração, suporte técnico e atualização de versões, suporte especializado e treinamento, conforme especificações técnicas e condições previstas neste documento.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA A SOLUCIONAR

A crescente demanda por soluções que envolvem Sistemas de Informações vem provocando intensa pressão sobre as áreas de Tecnologia da Informação (TI) das corporações de natureza pública e privada. Essa pressão, nos últimos anos, não tem encontrado resposta satisfatória nos métodos e ferramentas tradicionais de desenvolvimento de sistemas.

Observa-se que o contínuo aumento dos custos e das equipes de desenvolvimento não tem resultado no incremento proporcional das entregas de aplicações novas e evoluções, cujas necessidades vêm exibindo a cada dia uma dinâmica mais agressiva.

É assim que no âmbito do setor de TI da SEF-DF as filas de demandas necessárias ao negócio fazendário vêm se avolumando continuamente, gerando atrasos e frustrações frente às necessidades reais de automação. Mesmo após investimentos recentes no aperfeiçoamento e na automatização dos próprios processos de TI, constata-se uma exaustão intransponível no emprego exclusivo das metodologias tradicionais de desenvolvimento, manutenção e gerenciamento de sistemas, o que é ostentado pelo atraso, pelo custo e, muitas vezes, pela inadequação das entregas requeridas, bem como pelo elevado esforço empregado para geri-las e mantê-las.

Na SEF-DF, especialmente na área da Receita, a interação com o cliente externo é determinante para o sucesso da sua missão. Ocorre que o público alvo da Receita comporta desde grandes empresas até o cidadão singular, contribuinte de IPVA, IPTU ou simplesmente beneficiário do Programa Nota Legal. Além disso, há a necessidade de constante conexão com intermediários nos processos tributários, como contadores, instituições bancárias e outros órgãos fazendários. A comunicação com todos esses entes, no volume e velocidade em que as respostas são exigidas, só podem se dar por meio de soluções de TI. Hoje, no entanto, esses clientes, assim como os próprios usuários internos, esperam acessar as aplicações a partir de uma ampla gama de dispositivos, o que resulta na pressão atual pela oferta de aplicações multiplataforma, sob o risco de não se atingir o público alvo como um todo.

Igualmente, podemos destacar que a migração dos documentos, declarações e livros fiscais do papel para o universo digital, ao longo da última década, implicou em crescimento exponencial do esforço de TI para recepção, processamento e tratamento dessas informações. Da mesma forma, tornou a carteira de sistemas da SEF-DF muito mais complexa, com a exigência persistente de integrações entre diversos sistemas internos de linguagens, bancos de dados e tecnologias distintas.

Outro fator de impacto é a rotatividade de profissionais de desenvolvimento de sistemas, intrínseca ao regime de fábrica de *software*. Isso implica a busca constante de profissionais de mercado que conhecem determinada linguagem de programação ou tecnologia específica, mas que naturalmente desconhecem o negócio da instituição em que vão atuar. Por outro lado, os servidores da Casa que mantêm o conhecimento sobre o negócio, muitas vezes, não têm



qualquer familiaridade com a área de TI, mas veem-se obrigados a interagir, a cada dia com maior frequência, com os profissionais daquela área. Verifica-se, portanto, em boa parte dos casos, uma lacuna na comunicação e no entendimento recíproco entre esses agentes, o que torna as entregas muito lentas e onerosas.

Por fim, a complexidade do ambiente de TI e a velocidade requerida para a entrega de novos produtos vêm gerando, além do impacto na área de desenvolvimento, um esforço elevadíssimo no gerenciamento, no controle de implantações e versionamentos e no monitoramento das aplicações em produção. Esse esforço, portanto, tem consumido horas e recursos valiosos não só dos desenvolvedores de sistemas, mas também da equipe responsável pela manutenção da infraestrutura de TI na SEF-DF.

2.2.MOTIVAÇÃO DA SOLUÇÃO

O cenário de problemas e desafios descritos no item anterior levou à prospecção de soluções que o mercado vem adotando como forma de transpor as restrições dos métodos tradicionais. Encontramos nas plataformas de desenvolvimento do tipo *low-code* uma resposta rápida para superar, se não todos, ao menos, boa parte dos problemas atuais da área de desenvolvimento, manutenção, gerenciamento e monitoramento de sistemas.

A plataforma a ser adotada no âmbito da SEF-DF deve conter todos os recursos especificados no item “detalhamento do Objeto”, mas em linhas gerais deve responder aos problemas apresentados, a partir das seguintes características:

- **Recursos gráficos e declarativos para implementação de regras de negócio e de processos de negócio (BPM):** possibilita economia de tempo com a eliminação ou redução de codificação tradicional de aplicações, permitindo concentrar maior esforço na etapa de levantamento de requisitos. Essa abordagem também permite a colaboração mais estreita entre os agentes de TI e do negócio, uma vez que gera e exhibe a lógica e os processos de negócio em modelos visuais, fora do código do sistema. Opera, ainda, como solução para mapear e manter as regras e os processos de negócio do órgão, conferindo transparência e gerando dinamismo às evoluções e alterações necessárias.
- **Recursos gráficos para configuração de modelos de dados e criação ou aproveitamento de componentes de integração:** facilita a integração com aplicações e fontes de dados diversas.
- **Recursos gráficos para geração automática de Interfaces de Usuário (IUs) com desenho responsivo:** além de garantir velocidade na criação de interfaces de usuários, a oferta de desenho responsivo permite a adaptação automática de formulários e IUs com base no dispositivo do usuário e na resolução de tela, evitando o esforço de replicação na criação e manutenção de aplicações redundantes para tipos distintos de dispositivos.
- **Recursos de gerenciamento e monitoramento do portfólio de aplicações:** embora estes recursos não estejam ligados diretamente à redução no prazo de desenvolvimento de aplicações, eles são necessários para alcançar a automação integral do ciclo de vida dos sistemas, promovendo economia também no que se refere aos investimentos de infraestrutura de TI e garantindo melhor desempenho e confiabilidade do processo como um todo.

A estratégia, portanto, é adotar um modelo misto para o processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas no âmbito da SEF-DF. Esse modelo deve manter a metodologia tradicional para a sustentação dos sistemas legados e introduzir, paulatinamente, os recursos de plataforma do tipo *low-code* para desenvolvimento de novas aplicações Web.



DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
SUBSECRETARIA DA RECEITA
SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

2.3.RESULTADOS ESPERADOS

Estima-se como resultado decorrente da implantação da plataforma objeto deste Termo de Referência o incremento de produtividade na ordem de 50% no processo de desenvolvimento de aplicações em plataforma Web, 150% no processo de manutenção dessas aplicações e 50% nos respectivos processos de gerenciamento e monitoramento, em relação a metodologia tradicional hoje aplicável no âmbito da SEF-DF.

Da mesma forma, almeja-se que a aquisição da plataforma supra a necessidade de aquisição de outra ferramenta específica para desenhar e manter os processos de negócio - BPM da SEF-DF.

2.4.ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A presente aquisição se faz necessária devido à necessidade de promover desenvolvimento ágil dos novos sistemas web da SEF-DF garantindo maior produtividade, gerenciamento de todo ciclo de vida da aplicação, além de desempenho e escalabilidade.

A necessidade desta aquisição está prevista no PDTI, sob o código DESENV-6 referente à ferramenta para geração de aplicação web.

Considerando a aderência estratégica, a aquisição foi autorizada pelo Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC/SEF-DF por meio do DOD nº 3/2014.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1.LOTES E ITENS

O objeto deste Termo de Referência será licitado em lote único, considerando que os serviços de suporte técnico, suporte especializado e treinamentos estão obrigatoriamente vinculados à solução proposta para a Plataforma prevista no item 1 abaixo.

Assim, o lote único é composto pelos seguintes itens:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Licença de uso, de caráter perpétuo, de Plataforma de Desenvolvimento, Gerência e Monitoramento de Aplicações Web	Licença de Uso da Plataforma	01
2	Serviço de suporte técnico e atualização de versão da Plataforma definida no item 1 pelo período de 48 meses	mês	48
3	Serviços de suporte especializado	horas	2.000
4	Treinamento Básico para Desenvolvedor	turma de 10 alunos - 40 horas	03
5	Treinamento Avançado para Desenvolvedor	turma de 10 alunos - 40 horas	02
6	Treinamento para Administração da Plataforma	turma de 5 alunos - 20 horas	02
7	Treinamento com foco na Camada BPM da Plataforma	turma de 12 alunos - 12 horas	05



3.2.PLATAFORMA DE DESENVOLVIMENTO E GERÊNCIA e MONITORAMENTO DE APLICAÇÕES WEB

A Plataforma de Desenvolvimento, Gerência e Monitoramento de Aplicações Web, objeto do item "1" deste Edital, deve obrigatoriamente contemplar, no mínimo, os seguintes recursos:

3.2.1.Ferramentas gráficas e declarativas para definição de regras de negócio e de processos de negócio (BPM) na criação e manutenção de aplicações web 2.0, com propriedades que permitam:

- 3.2.1.1.Criar e manter regras de negócio e processos de negócio (BPM) através de modelos visuais intuitivos e recursos *drag & drop*, sem necessidade de codificação e de forma totalmente integrada ao desenvolvimento de aplicações;
- 3.2.1.2.Monitorar as atividades realizadas dentro do processo de negócio (BPM), a partir de assistentes da plataforma, possibilitando o acompanhamento de status, distribuição de tarefas e controle de prazos;
- 3.2.1.3.Definir o início da execução de processos a partir de tarefas agendadas, interação do usuário em tela, envio de email, atualização de dados ou eventos em aplicação externa;
- 3.2.1.4.Criar aplicações móveis com tecnologia HTML5 suportado por diversos tipos de dispositivos de mercado como Android, iOS, Windows Phone e Blackberry, dispensando a criação de aplicativos em código nativo para esses dispositivos;
- 3.2.1.5.Gerar automaticamente, a partir dos modelos visuais, código JAVA ou .NET com otimização e validação sintática e semântica do código;
- 3.2.1.6.Publicar o código gerado em servidores fora da plataforma sem componentes proprietários;
- 3.2.1.7.Extrair o código JAVA ou .NET gerado, possibilitando a sua manutenção por meio do Eclipse ou MS Visual Studio;
- 3.2.1.8.Gerar e atualizar automaticamente documentação técnica das aplicações;
- 3.2.1.9.Definir nível de segurança de páginas Web pelo uso de HTTPS e SSL, com ou sem certificado de cliente, pela simples atribuição dessas propriedades;
- 3.2.1.10.Permitir autenticação de usuário por meio de LDAP.

3.2.2.Ferramentas de configuração visual de modelos de dados e de integração, com atributos que permitam:

- 3.2.2.1.Gerar, de forma célere e simplificada, modelos de dados no ambiente da plataforma, admitindo a inserção de elementos de dados diretamente em formulários, lógicas de negócio e processos de negócio, sem necessidade de criar projetos complexos de modelos de dados e serviços web e/ou SQL para comunicação com fontes de dados diversas;
- 3.2.2.2.Criar e manter Web Services e componentes de integração com outros sistemas ou bancos de dados através de recursos visuais intuitivos;
- 3.2.2.3.Reutilizar componentes criados em JAVA ou .NET nas aplicações criadas pela plataforma;
- 3.2.2.4.Criar pesquisas dinâmicas em banco de dados através de assistentes da plataforma;
- 3.2.2.5.Conectar e o mapear estruturas de dados nos SGBDs Oracle, Adabas, SQL Server, MySQL, PostgreSQL, bem como outros bancos de dados de mercado;
- 3.2.2.6.Armazenar dados gerados pelas aplicações em SGBD Oracle. As licenças do SGBD serão fornecidas pela CONTRATANTE.



3.2.3. Ferramentas gráficas para geração de Interfaces de Usuário (IUs) com desenho responsivo, com atributos que permitam :

- 3.2.3.1. Criar Interfaces de Usuários a partir de recursos visuais aceleradores, componentes *drag & drop* e acesso direto aos elementos de dados, a partir de padrões de telas pré-existentes da plataforma, mas gantindo também flexibilidade total na geração de novos modelos com design próprio a partir da definição e modificação do CSS Stylesheet;
- 3.2.3.2. Criar formulários e IUs com desenho responsivo, ou seja, que permitam a adaptação automática com base no dispositivo do usuário e na sua resolução de tela;
- 3.2.3.3. Dispensar o desenvolvedor de se ocupar com detalhes técnicos de programação javaSript, HTTP requests assíncronos ou manipulação de arquivos XML relacionados a recursos AJAX ou outros frameworks, a partir de recursos de usabilidade disponibilizados no ambiente de desenvolvimento da plataforma.

3.2.4. Recursos de administração de ambiente, gerência e monitoramento do portfólio de aplicações, com atributos que permitam:

- 3.2.4.1. Compilar, publicar e distribuir as aplicações de forma automática nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção;
- 3.2.4.2. Executar e gerenciar versionamento de aplicações nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, com análise de impactos e dependência entre versões de aplicações e componentes.
- 3.2.4.3. Comparar e executar merges de versões, bem como depurar (executar “debug”) aplicações através de ferramentas visuais;
- 3.2.4.4. Realizar *rollback* de aplicações;
- 3.2.4.5. Definir e gerenciar acesso de desenvolvedores e usuários às aplicações e aos ambientes a partir de console Web;
- 3.2.4.6. Desenvolver e manter aplicações de forma paralela ou colaborativa;
- 3.2.4.7. Assegurar a adaptação das aplicações às novas tecnologias, de forma automática, ou seja, sem retrabalho de desenvolvedores, a partir de recompilações e republicações que gerem novo código já contemplando a atualização tecnológica;
- 3.2.4.8. Monitorar as aplicações, através de assistentes da plataforma, que devem permitir a avaliação de desempenho de telas, consultas a bancos de dados, chamadas a componentes de integração, envios de mensagens e outros;
- 3.2.4.9. Ativar e Destivar logs das funções de aplicações com erro ou mau desempenho para auxiliar o diagnóstico;
- 3.2.4.10. Configurar e gerenciar ambientes de servidores em cluster para garantir alta disponibilidade e escalabilidade horizontal das aplicações, possibilitando o gerenciamento das sessões, sem codificações adicionais.

3.2.5. Outros Requisitos:

- 3.2.5.1. Todos os recursos e componentes da plataforma devem pertencer ao mesmo fabricante, sem dependência ou intermediação de soluções de terceiros;
- 3.2.5.2. A versão da plataforma a ser instalada deverá ser a mais atual disponível para comercialização pelo fabricante;

3.2.6. Aceites da Solução:

- 3.2.6.1. Todas as especificações da plataforma, definidas neste Termo de Referência, devem ser comprovadas pelas LICITANTES por documento do fabricante de



DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
SUBSECRETARIA DA RECEITA
SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- domínio público, páginas webs devidamente identificadas, catálogos, prospectos ou manuais, os quais deverão ser apresentados juntamente à proposta comercial.
- 3.2.6.2. Comissão técnica designada pela SEF-DF realizará, no prazo de 5(cinco) dias úteis, avaliação da documentação referida no parágrafo anterior para verificação prévia de conformidade da solução ofertada pela LICITANTE classificada com menor preço global.
- 3.2.6.3. A Comissão, em caso de dúvida relacionada ao atendimento de requisito(s) especificado(s) neste Termo de Referência, poderá requerer à LICITANTE apresentação *in loco* para demonstração do(s) referido(s) requisito(s).
- 3.2.6.4. Se for o caso, a LICITANTE deverá realizar a demonstração em um prazo de 5(cinco) dias, a contar da requisição e poderá ser executada sobre a plataforma instalada no ambiente da SEF-DF ou em ambiente remoto provido pela LICITANTE.
- 3.2.6.5. A não realização da demonstração no prazo definido no parágrafo anterior, quando requerida, ou a constatação de não conformidade da plataforma, por meio das avaliações efetuadas com base nos itens 3.2.6.2 ou 3.2.6.3 acima, ensejará a desclassificação do proponente, devidamente embasada por Nota Técnica a ser expedida pela Comissão. Nesse caso, a próxima empresa classificada com menor preço que oferecer plataforma diversa daquela já avaliada e desclassificada, será submetida aos mesmos procedimentos de avaliação.
- 3.2.6.6. A avaliação positiva da Comissão nesta fase habilita a LICITANTE a receber o “Termo Parcial de Aceite” (Anexo 01), necessário à adjudicação e assinatura do contrato.
- 3.2.6.7. O item 1 do lote único deste Termo de Referência inclui os serviços de instalação, configuração, otimização e testes do software adquirido. A CONTRATADA será responsável por instalar e configurar a plataforma nos equipamentos fornecidos pela CONTRATANTE.
- 3.2.6.8. A instalação e configuração das licenças de uso da solução ocorrerão em ambiente da CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato.
- 3.2.6.9. Após a instalação da Plataforma, a comissão designada pela SEF-DF terá o prazo de 10 dias úteis para verificar o seu pleno funcionamento e atestar o atendimento de 100% dos requisitos técnicos e funcionais deste Termo de Referência.
- 3.2.6.10. Verificada a conformidade total da plataforma, a Comissão emitirá, no prazo estipulado, o “Termo Definitivo de Aceite” (Anexo 02), para o item 1 do lote único deste Termo de Referência, o qual será pré-requisito para o pagamento da Nota Fiscal deste item e para início da prestação dos serviços previstos nos itens 2 a 7.
- 3.2.6.11. A não conformidade implicará no cancelamento do contrato, sem ônus para a CONTRATANTE, na forma prevista na Lei 8.666/93.
- 3.2.6.12. A LICITANTE declara estar ciente de que, na constatação da prática de atos ilícitos durante esse processo, estará sujeita não somente à desclassificação do certame como também às penalidades administrativas e judiciais cabíveis, em especial a suspensão do direito de licitar com a Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal e demais órgãos da Administração Pública, assim como à Declaração de Inidoneidade.

3.3.SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO



DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
SUBSECRETARIA DA RECEITA
SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

3.3.1. Os serviços de suporte técnico e de atualização de versão do software que compõe a plataforma deverão atender aos níveis de serviço estabelecidos para a solução de problemas reportados pela CONTRATANTE.

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

Prioridade	Descrição	Prazo máximo para início de atendimento remoto	Prazo para solução do problema em atendimento remoto	Prazo para solução do problema em atendimento presencial
1	Software sem condições de funcionamento em ambiente de produção	1 hora após abertura do chamado	24 horas após a abertura do chamado	4 horas corridas após o prazo para solução via atendimento remoto
2	Problema grave, prejudicando funcionamento do software em ambiente de produção	4 horas após abertura do chamado	48 horas após a abertura do chamado	8 horas corridas após o prazo para solução via atendimento remoto
3	Problema restringe o pleno funcionamento do software em ambiente de produção	4 horas após abertura do chamado	24 horas úteis após a abertura do chamado (3 dias úteis)	24 horas corridas após o prazo para solução via atendimento remoto
4	Problema que não afeta o funcionamento do software em ambiente de produção ou problema inerente aos demais ambientes	24 horas após abertura do chamado	40 horas úteis após abertura do chamado (5 dias úteis)	36 horas corridas após o prazo para solução via atendimento remoto
5	Dúvida ou questionamento sobre funcionalidade da solução	24 horas após abertura do chamado	24 horas úteis após abertura do chamado (3 dias úteis)	72 horas corridas após o prazo para solução via atendimento remoto
6	Instalação de novas versões e/ou aplicação de correções programadas nos produtos da solução	10 dias corridos após abertura do chamado	20 dias corridos após abertura do chamado.	10 dias corridos após o prazo para solução via atendimento remoto

Observações:

- ✓As horas não identificadas como horas úteis no quadro acima são horas corridas.
- ✓Por horas úteis entendem-se horas de expediente na CONTRATANTE.

3.3.3. Para cada problema reportado deverá ser aberto um chamado.

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



DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
SUBSECRETARIA DA RECEITA
SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 3.3.5. Considerando o funcionamento do *Data Center* da CONTRATANTE (24x7), o registro de chamados de suporte técnico poderá ocorrer em quaisquer dias da semana e em quaisquer horários.
- 3.3.6. Os prazos para início de atendimento e para solução do problema serão contados em horas corridas a partir do registro do chamado de suporte técnico.
- 3.3.7. No caso de reclassificação do nível de prioridade, os prazos serão iniciados a contar da data do evento da reclassificação.
- 3.3.8. Caso o início do atendimento remoto não ocorra no prazo estabelecido, o pagamento à CONTRATADA estará sujeito à aplicação de desconto no valor de 2% sobre o valor total da fatura do serviço prestado no mês. Esse desconto será devido por chamado que descumprir a condição, até o limite de cinco chamados por período.
- 3.3.9. Caso o chamado não seja resolvido remotamente no prazo estipulado, a CONTRATADA deverá atender ao chamado de forma presencial, nas instalações da CONTRATANTE, no prazo máximo estabelecido para o atendimento presencial. Caso a solução não se dê neste último prazo, poderá ser aplicado desconto adicional de 5% sobre o valor total da fatura do serviço prestado no mês, até o limite de cinco chamados por período.
- 3.3.10. A interrupção no atendimento do chamado sem prévia autorização ensejará aplicação de desconto no valor de 5% sobre o valor total da fatura do serviço prestado no mês, até o limite de cinco chamados por período.
- 3.3.11. Os chamados classificados com Prioridade 3 ou 4, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para nível de Prioridade 2. Nesse caso, os prazos de atendimento e de solução do problema serão ajustados para o novo nível de prioridade. Os descontos aplicados serão mantidos, e o chamado passará a observar, também, às regras da nova classificação.
- 3.3.12. Da mesma forma, os chamados de Prioridade 2 serão escalonados para nível de Prioridade 1 quando não solucionados no prazo definido.
- 3.3.13. Por necessidade de serviço, a CONTRATANTE poderá determinar a escalação de chamado para níveis superiores de prioridade.
- 3.3.14. A contagem de prazo dos chamados escalonados será reiniciada, como se fosse um novo chamado. A notificação de escalação do nível de prioridade à CONTRATADA, realizada por ofício ou meio eletrônico, deverá ser considerada como a abertura do chamado, mantidas as sanções porventura aplicadas em virtude de chamado anterior.
- 3.3.15. A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela CONTRATANTE, as quais poderão efetuar abertura e autorizar o fechamento de chamado. Cada pessoa cadastrada deverá receber identificação e senha que permitam acesso seguro ao sistema, de maneira a evitar uso indevido por pessoa não autorizada.
- 3.3.16. Antes do fechamento de cada chamado, a CONTRATADA deverá consultar a CONTRATANTE.
- 3.3.17. Chamado fechado sem anuência da CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido resolvido deverá ser reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.



DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
SUBSECRETARIA DA RECEITA
SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 3.3.18. A CONTRATADA deve possuir atendimento remoto de dúvidas técnicas em português, via telefone com discagem gratuita ou via internet, no horário comercial (8h às 18h, horário de Brasília, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados de Brasília).
- 3.3.19. A CONTRATADA deve oferecer relatórios mensais de acompanhamento de chamados, por meio eletrônico, contendo a descrição, a solução adotada e as datas de abertura, de atendimento remoto, de atendimento presencial e de conclusão do chamado. A CONTRATANTE fará análise do relatório de chamados e em função das sanções previstas notificará a CONTRATADA sobre qual será o desconto a ser aplicado à nota fiscal ou fatura para o pagamento dos serviços. A CONTRATADA emitirá e apresentará à CONTRATANTE a nota fiscal ou fatura já constando os descontos devidos em função do não atendimento dos níveis contratados de serviço.
- 3.3.20. O serviço de suporte técnico abrange a configuração da solução em momento posterior à implantação, inclusive para melhoria de performance da ferramenta.
- 3.3.21. O serviço de atualização também engloba o fornecimento de novas versões e releases dos produtos da plataforma lançados no decorrer da vigência do contrato. A cada nova liberação de versão e release, a CONTRATADA deverá fornecer as atualizações de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas. Em caso de lançamento de patch de correção, a CONTRATADA deverá comunicar o fato a CONTRATANTE e indicar a forma de obtenção e os defeitos que serão corrigidos pelo patch. Em ambos os casos, a comunicação deve ser feita no prazo de até trinta dias, a contar do lançamento de nova versão ou solução de correção.

3.4.SERVIÇO DE SUPORTE ESPECIALIZADO

- 3.4.1.O serviço de suporte especializado consiste na prestação de serviços técnicos de especialistas na Plataforma CONTRATADA.
- 3.4.2.Devem ser prestados por demanda da CONTRATANTE ao longo da vigência do contrato e, preferencialmente, na forma presencial.
- 3.4.3.O suporte especializado contempla, em especial, os seguintes propósitos:
- 3.4.3.1.Transferência de tecnologia ou de conhecimentos a servidores da CONTRATANTE;
 - 3.4.3.2.Operação assistida a servidores da CONTRATANTE;
 - 3.4.3.3.Customização ou desenvolvimento de projetos complexos;
 - 3.4.3.4.Auxílio no uso de funcionalidades novas ou avançadas da solução;
 - 3.4.3.5.Exploração de oportunidades de uso da ferramenta;
 - 3.4.3.6.Fonte de apoio e aceleração no processo de absorção por parte do quadro técnico da CONTRATANTE para promover a assimilação de todo o potencial da plataforma adquirida.
- 3.4.4.Os técnicos deverão ser capazes de identificar com clareza as dificuldades dos servidores em relação ao uso das ferramentas e realizar todos os esforços no sentido de auxiliar a superá-las, contribuindo efetivamente, ao final, para a independência da CONTRATANTE no seu uso produtivo.



DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
SUBSECRETARIA DA RECEITA
SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 3.4.5.O serviço será demandado por ordem de serviço específica em que constem os objetivos, a descrição do produto a ser obtido e as horas que serão gastas, consoante acordo prévio com a CONTRATADA.
- 3.4.6.O pagamento será realizado após execução da ordem de serviço, mediante atesto do Executor do Contrato.
- 3.4.7.Após o aceite, eventuais artefatos de software produzidos pela CONTRATADA terão garantia de 06 (seis) meses contra falhas ou inadequações às especificações, durante a qual as intervenções de correção deverão ser realizadas sem ônus para a CONTRATANTE.

3.5.TREINAMENTOS

- 3.5.1.Os treinamentos têm o objetivo de capacitar os agentes da CONTRATANTE no uso pleno e administração da plataforma.
- 3.5.2.A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento das instalações e equipamentos necessários ao treinamento.
- 3.5.3.Os treinamentos ocorrerão em data a ser definida pela CONTRATANTE e devem ser solicitados à CONTRATADA com no mínimo trinta dias de antecedência, salvo entendimento diverso entre as partes.
- 3.5.4.Os treinamentos e os materiais didáticos devem ser apresentados em língua portuguesa, sendo o material fornecido em formato digital e impresso para todos os participantes.
- 3.5.5.Ao final de cada turma, a CONTRATADA deverá entregar certificado de participação a cada participante.
- 3.5.6.Os treinamentos deverão ser presenciais e não poderão ser meramente expositivos, devendo contemplar também o uso prático da solução e o desenvolvimento de estudos de caso.
- 3.5.7.Os programas de treinamento deverão ser desenvolvidos em conjunto pelas equipes da CONTRATADA e da CONTRATANTE. Para tanto, a CONTRATADA deve apresentar proposta de treinamento a ser avaliada e, se necessário, alterada pela CONTRATANTE para atender aos objetivos da capacitação na administração e uso da solução.
- 3.5.8.O Treinamento Avançado de Desenvolvedor e Treinamento para Administração da Plataforma devem ter caráter oficial, isto é, fornecidos, reconhecidos e autorizados pelo fabricante da solução.
- 3.5.9.O Treinamento com foco na Camada BPM da Plataforma deverá ter como público alvo os gestores de negócio da CONTRATANTE.
- 3.5.10.A preparação do ambiente de treinamento deverá ser realizada em conjunto pelas equipes da CONTRATANTE e da CONTRATADA, de forma a garantir a correta configuração e disponibilidade do ambiente de treinamento.
- 3.5.11.Os treinamentos serão avaliados através de questionários de satisfação preenchidos pelos participantes em cada curso realizado, sendo que o grau de satisfação mínimo será de 70%. Caso não atinja esse percentual, o curso deverá ser ministrado novamente sem ônus à CONTRATANTE.



4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 4.1.A LICITANTE deverá apresentar atestado ou declaração, expedido pelo fabricante da plataforma, comprovando que a mesma está autorizada a comercializar a referida solução, bem como a prestar os serviços de suporte técnico, suporte especializado e treinamentos.
- 4.2.Os profissionais indicados a executar os serviços de suporte especializado e de treinamento devem ser certificados pelo fabricante da plataforma ou, alternativamente, apresentar atestado ou declaração de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove experiência de no mínimo 200 horas na execução do respectivo serviço

5. OBRIGAÇÕES

5.1.OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA

Constituem-se obrigações da empresa CONTRATADA:

- 5.1.1.Atender rigorosamente as especificações e cumprir os prazos definidos neste Termo de Referência;
- 5.1.2.Executar com presteza e eficiência todas as atividades previstas neste Termo de Referência;
- 5.1.3.Disponibilizar o produto acompanhado de manuais completos e originais com instruções de instalação, configuração e uso do produto com todas as suas funcionalidades;
- 5.1.4.Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato, exceto para atividades que sejam prerrogativa do fabricante ou de distribuidor autorizado, desde que tal exigência seja devidamente comprovada;
- 5.1.5.Manter e proteger, independentemente do término de vigência do contrato, a condição de confidencialidade de qualquer informação considerada dessa natureza pela CONTRATANTE;
- 5.1.6.Obedecer aos prazos contratuais estabelecidos;
- 5.1.7.Responsabilizar-se, independentemente de fiscalização ou acompanhamento pela Administração, pelos prejuízos de qualquer natureza causados ao patrimônio da CONTRATANTE;
- 5.1.8.Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução do contrato, ainda que no recinto da CONTRATANTE;
- 5.1.9.Cumprir o contrato dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;
- 5.1.10.Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente ao cumprimento do contrato, de modo a obter uma operação correta e eficaz;
- 5.1.11.Atender prontamente quaisquer exigências do representante da CONTRATANTE inerentes à execução do contrato, dentro do prazo estabelecido pelo poder concedente;
- 5.1.12.Atender de imediato as solicitações, corrigindo qualquer ocorrência de interrupção no cumprimento do contrato;
- 5.1.13.Garantir à CONTRATANTE o envio de notas fiscais e fatura dos produtos entregues, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência à data de vencimento;



DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
SUBSECRETARIA DA RECEITA
SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 5.1.14. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.1.15. Apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, no prazo máximo estipulado no pedido, documentação referente às condições exigidas no instrumento contratual;
- 5.1.16. Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre esta contratação, inclusive os fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, devendo apresentar, sempre a documentação comprobatória dos recolhimentos devidos;
- 5.1.17. Recolher, no prazo estabelecido, valores referentes a penalidades de multa previstas neste instrumento e que lhe sejam aplicadas por meio de procedimento administrativo, decorrentes de descumprimento de obrigações contratuais.

5.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 5.2.1. Constituem-se obrigações da CONTRATANTE:
- 5.2.2. Rejeitar, no todo ou em parte, os objetos que forem entregues em desacordo com as obrigações assumidas pela empresa CONTRATADA;
- 5.2.3. Permitir o acesso e prestar informações que venham a ser solicitadas pelos técnicos da empresa CONTRATADA, durante a vigência do contrato;
- 5.2.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento dos termos do contrato firmado;
- 5.2.5. Efetuar o pagamento da fatura da empresa CONTRATADA, dentro do prazo preestabelecido;
- 5.2.6. Emitir, nas condições estabelecidas no documento contratual, o Termo de Encerramento do Contrato;
- 5.2.7. Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do contrato, em especial, quanto ao acompanhamento da atualização do software, à exigência de condições estabelecidas e proposta de aplicação de sanções;
- 5.2.8. Designar servidor como Executor para o Contrato ao qual serão incumbidas as atribuições legais;
- 5.2.9. Notificar à empresa CONTRATADA eventuais irregularidades no cumprimento das obrigações contratuais;

6. PAGAMENTO E REAJUSTE

- 6.1. O pagamento referente ao item 1 do lote único será efetuado após o recebimento do produto e a emissão do Termo de Aceite Definitivo pela CONTRATANTE, conforme item 3.2.6 deste Termo de Referência.
- 6.2. O pagamento referente ao item 2 será efetuado mensalmente conforme item 3.3 deste Termo de Referência.
- 6.3. O pagamento referente ao item 3 será efetuado por Ordem de serviço executada, conforme item 3.4 deste Termo de Referência.
- 6.4. O pagamento referente aos itens 4 a 7 serão feitos por turma de treinamento concluído, conforme item 3.5 deste Termo de Referência.
- 6.5. O preço proposto para todos os itens será fixo e irrevogável.
- 6.6. O pagamento será realizado de acordo com as normas de execução financeira, orçamentária e contábil do Distrito Federal.



DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
SUBSECRETARIA DA RECEITA
SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

7. PENALIDADES

Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições estabelecidas no contrato serão aplicadas as penalidades previstas no Decreto 26.851/2006 e alterações posteriores, que regulamentaram a aplicação das sanções administrativas previstas nas Leis Federais Lei n.º 8.666/93 e 10.520/2002, sem prejuízo dos descontos relacionados ao descumprimento de nível de serviço previstos no item 3.3 deste Termo de Referência.

8. PROCESSO LICITATÓRIO

O modelo sugerido para a licitação é o PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo menor preço.

Somente poderão participar do Pregão, na condição de proponente, empresas em funcionamento no país, desde que desenvolvam atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, comprovada por meio de contrato social e/ou documento equivalente.

9. MODALIDADE SUGERIDA PARA LICITAÇÃO

A busca de soluções para aperfeiçoamento do processo de desenvolvimento de software é de interesse de diversos setores da Administração Pública, já manifestado em diversas oportunidades de encontro sobre Gestão Pública e Gestão Tributária. Nesse sentido, o Registro de Preços proposto se mostrará como mais uma alternativa de contratação para Órgãos Fazendários, de Controle ou de outros setores do Poder Público, pela possibilidade de adesão à Ata de Registros, conforme previsão legal.

Diante do exposto, mostram-se atendidas as hipóteses previstas no art. 3º do Decreto nº 34.509/2013, para a adoção deste sistema.

10. VALOR ESTIMADO

O valor estimado para a licitação de que trata esse Termo de Referência é de R\$ _____, conforme especificado no quadro abaixo

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Preço Unitário	Valor
01	Licença de uso, de caráter perpétuo, de Plataforma de Desenvolvimento, Gerência e Monitoramento de Aplicações Web	Licença	01		
02	Serviço de suporte técnico e atualização de versão da Plataforma definida no item 1 pelo período de 48 meses	mês	48		
03	Serviços de suporte especializado	horas	2.000		
04	Treinamento Básico para Desenvolvedor	turma de 10 alunos – 40 horas	03		
05	Treinamento Avançado para Desenvolvedor	turma de 10 alunos – 40 horas	02		



DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
SUBSECRETARIA DA RECEITA
SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

<i>Item</i>	<i>Descrição</i>	<i>Unidade</i>	<i>Quantidade</i>	<i>Preço Unitário</i>	<i>Valor</i>
06	Treinamento para Administração da Plataforma	turma de 5 alunos – 20 horas	02		
07	Treinamento com foco na Camada BPM da Plataforma	turma de 12 alunos – 12 horas	05		
Valor Total :					

11. VIGÊNCIA DO CONTRATO

A Ata de Registro de Preços decorrente do certame relacionado a este Termo de Referência terá validade máxima de 12 (doze) meses, conforme previsto no artigo 15 do Decreto Nº 36.519/2015.

O prazo de vigência do Contrato decorrente do respectivo registro de preços será de 48 (quarenta e oito) meses, com termo inicial na data de sua assinatura.

Esta disposição não se aplica aos prazos de garantia estabelecidos neste Termo de Referência, que deverão vigorar integralmente, a partir do recebimento dos produtos, ainda que extrapolado o prazo de vigência contratual.

12. GLOSSÁRIO

Aplicação web Em computação, aplicação web designa, de forma geral, sistemas de informática projetados para utilização através de um navegador, através da internet ou aplicativos desenvolvidos utilizando tecnologias web HTML, JavaScript e CSS.^[1] Pode ser executado a partir de um servidor HTTP (*Web Host*) ou localmente, no dispositivo do usuário.

(https://pt.wikipedia.org/wiki/Aplicacao_web)

BPM O Gerenciamento de Processos de Negócio (em inglês Business Process Management ou BPM) é um conceito que une gestão de negócios e tecnologia da informação com foco na otimização dos resultados das organizações por meio da melhoria dos processos de negócio.

(https://pt.wikipedia.org/wiki/Gerenciamento_de_processos_de_negocio)

drag & drop “arrastar e largar”, nomenclatura utilizada nas interfaces gráficas de computadores, é a ação de clicar em um objeto virtual e “arrastá-lo” a uma posição diferente ou sobre um outro objeto virtual. De maneira geral, ele pode ser usado para invocar diversos tipos de ações, ou criar vários tipos de associações entre dois objetos abstratos.

(<https://pt.wikipedia.org/wiki/Drag-and-drop>)

Low-Code A denominação low-code, cuja tradução remete para “baixo código” ou “pouco código”, procede do relatório The Forrester Wave™: Low-Code Development Platforms, Q2 2016 da Forrester, empresa de pesquisa e análise de produtos, serviços e empresas de TI. As plataformas low-code podem incluir um amplo rol de recursos e soluções para aperfeiçoamento dos processos de desenvolvimento e gerenciamento de aplicações WEB, conforme critérios de avaliação constante do relatório referido. Neste Termo de Referência foram detalhados os recursos e soluções que se aplicam à realidade e às necessidades da SEF-DF.



- Rollback** Capacidade de voltar ao estado anterior a uma operação de atualização de dados ou de versão
- SGBD** Um Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) - do inglês Data Base Management System (DBMS) - é o conjunto de programas de computador (softwares) responsáveis pelo gerenciamento de um banco de dados. Seu principal objetivo é retirar da aplicação cliente a responsabilidade de gerenciar o acesso, a manipulação e a organização dos dados.
(https://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gerenciamento_de_banco_de_dados)
- Web service** Solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Com esta tecnologia é possível que novas aplicações possam interagir com aquelas que já existem e que sistemas desenvolvidos em plataformas diferentes sejam compatíveis.
(https://pt.wikipedia.org/wiki/Web_service)

13. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO

Equipe de Planejamento da Contratação

Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo
---------------------------	--------------------------------	----------------------------------

Adriano Rodrigues da Silva

Matrícula: 264.326-x

Ana Paula Lopes Fernandes

Matrícula:46.205-5

Flávia Maria Gonzaga

Matrícula: 175.481-5

Pedro Aquino Figueiredo de Oliveira

Matrícula:187.344-x

14. APROVAÇÃO

14.1.APROVAÇÃO TÉCNICA

Aprovo as especificações técnicas deste Termo de Referência.

Encaminhe-se à Subsecretaria de Administração Geral – SUAG/CONTRATANTE para aprovação do presente Termo de Referência, em observância ao Decreto nº 37.667/16.

Brasília, de de 2016.

Nélio Lacerda Wanderlei



DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
SUBSECRETARIA DA RECEITA
SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Subsecretaria de TI e Comunicação
Subsecretário

14.2.APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Aprovo o presente Termo de Referência, nos termos do inciso II, do art. 9º, do Decreto nº 5.450/2005 e encaminho à DISUL para providências.

Anderson Borges Reopke
Subsecretaria de Administração Geral – SUAG/SEF
Subsecretário



Anexo 01

Termo Parcial de Aceite

Em conformidade ao disposto no item 3.2.6.6 do Termo de Referência para aquisição de licença de uso perpétuo e ilimitado de Plataforma de Desenvolvimento, Gerência e Monitoramento de Aplicações Web, integrante do Edital nº _____ e considerando a verificação do atendimento aos requisitos especificados no item 3.2, esta Comissão técnica emite ACEITE PARCIAL dos produtos constantes do item 1, lote único ofertados pela LICITANTE _____, habilitando-a à adjudicação e assinatura do contrato.

Brasília-DF, de _____ de 20____

Integrante da Comissão técnica

Integrante da Comissão técnica

Integrante da Comissão técnica



Anexo 02

Termo Definitivo de Aceite

Em conformidade ao disposto no item 3.2.6.10 do Termo de Referência para aquisição de licença de uso perpétuo e ilimitado de Plataforma de Desenvolvimento, Gerência e Monitoramento de Aplicações Web, integrante do Edital nº _____, e considerando a verificação do atendimento de 100% dos requisitos técnicos e funcionais, indicando a conformidade total da plataforma, esta Comissão técnica emite ACEITE DEFINITIVO dos produtos constantes do item 1, lote único, habilitando a contratada _____ emitir Nota Fiscal e iniciar a prestação dos serviços.

Brasília-DF, de _____ de 20____

Integrante da Comissão técnica

Integrante da Comissão técnica

Integrante da Comissão técnica