



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

Constitui objeto do presente Termo de Referência a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de atualização, manutenção e suporte técnico para as soluções da Plataforma Qlik, pelo período de 12 (doze) meses, conforme os termos e condições constantes neste termo de referência.

### 2. JUSTIFICATIVA

Em julho de 2018, foi lançado o edital de Pregão Eletrônico sob o nº 069/2018/SSP, que teve como objeto a Aquisição de solução de software de análise estratégica.

A motivação da contratação é o fim da vigência do contrato nº 114/2018, em 17/10/2019, que provê a Aquisição de solução de software de análise estratégica, juntamente com a prestação de serviços de atualização, suporte técnico e manutenção das licenças da solução adquirida.

Sem a possibilidade de nova prorrogação do contrato supracitado, visto a inexistência de cláusula de prorrogação, os serviços de atualização, suporte técnico e manutenção das licenças foram interrompidas. Como se trata de licenças perpétuas, há a necessidade de produzir uma nova licitação para contratação dos serviços descritos.

### 3. JUSTIFICATIVA DO USO DE LOTE ÚNICO

Sugere-se que o critério de julgamento seja baseado no menor preço por Lote, exigindo uma única empresa atendendo todos os itens do mesmo Lote. A justificativa para tal baseia-se no fato de que os itens são complementares e dependentes tecnologicamente entre si, situação em que há minimização de riscos para o CONTRATANTE na correta entrega de todos os itens deste Lote se efetuados pela mesma fornecedora, além da economicidade que este tipo de contratação trará a esta referida Secretaria.

### 4. DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS:

	Item	Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
<b>Lote Único</b>	1	Renovação de manutenção e suporte técnico de licença Qlik Sense Enterprise Core Base Site	1	Suporte	230.229,77	230.229,77
	2	Renovação de manutenção e suporte técnico de licença Qlik Nprinting.	1	Suporte	36.829,14	36.829,14
	3	Renovação de manutenção e suporte técnico de licença Qlik Analytics Platform External Edition	1	Suporte	105.600,31	105.600,31
	4	Renovação de manutenção e suporte técnico de licença GeoAnalytics.	1	Suporte	18.175,50	18.175,50
<b>VALOR TOTAL R\$</b>						<b>390.834,72</b>

#### **Itens 1, 2, 3 e 4 - Serviços de Manutenção, suporte técnico e atualização de versão:**

4.1 Os serviços de suporte técnico e de atualização de versão têm por finalidade garantir a sustentação, a plena utilização e atualização da solução durante a vigência do contrato. O primeiro corresponde ao suporte técnico para sanar dúvidas relacionadas com instalação, configuração e uso do software ou para correção de problemas de software, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução. O serviço poderá ser realizado remotamente ou nas instalações da contratada ou da contratante.

4.2 O suporte técnico deverá incluir também atendimento a eventual problema de instalação ou configuração de softwares básicos e de infraestrutura de TI (sistemas operacionais, servidores de banco de dados, servidores de aplicação, etc.) necessários ao funcionamento da solução.

4.3 O serviço de atualização se refere ao fornecimento de novas versões e releases dos produtos da solução 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 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.

4.4 Como parte do suporte técnico, durante a vigência do contrato a contratada será responsável pela prestação dos serviços de instalação e implantação de todas as novas versões e releases de todos os produtos por ela fornecidos como parte do objeto, bem como pela aplicação dos *patches* de correção e pacotes de serviço (*service packs*) relativos a esses produtos. Para a implantação das novas versões/releases dos produtos, bem como para a aplicação dos *patches* de correção e pacotes de serviço, será ser aberto chamado de suporte técnico com nível de prioridade adequado e a prestação dos serviços deve ser agendada com os responsáveis pela solução na contratante. Este serviço estará suportado pelo item "Serviços de instalação e implantação de novas versões" e só deverão ser cobradas as horas efetivamente utilizadas e autorizadas por "ordem de Serviço".

4.5 O atendimento remoto corresponde ao atendimento, por telefone ou e-mail, para solução de problemas (suporte técnico para o tratamento de falhas, dúvidas, orientações técnicas para a perfeita utilização da solução e investigação de supostos erros). Quando remotamente não for possível a resolução do chamado de suporte no prazo estabelecido, a continuidade do atendimento deverá ser feita de forma presencial, ou seja, com o especialista da contratada presente nas instalações da contratante, até a completa solução do mesmo. Esse serviço de suporte é fundamental para garantir a plena utilização e funcionamento contínuo da solução nos ambientes de desenvolvimento e de produção da contratante.

4.6 A contratada deverá comunicar formalmente à contratante os meios de acionamento do serviço, como número de telefone e endereço na Internet.

4.7 Os serviços de suporte técnico e de atualização de versões deverão atender aos níveis de serviço estabelecidos para a solução de problemas reportados pela contratante. Os problemas serão categorizados por nível de prioridade, impacto na condição operacional da solução e expectativa de prazo máximo de atendimento, conforme quadro adiante.

<b>Prioridade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo para início de atendimento</b>	<b>Prazo para solução do problema</b>
1	Software sem condições de funcionamento em ambiente de produção.	1 hora após abertura do chamado.	24 horas após abertura do chamado.
2	Problema grave, prejudicando funcionamento do software em ambiente de produção.	4 horas após abertura do chamado.	48 horas após abertura do chamado.
3	Problema restringe o pleno funcionamento do software em ambiente de produção.	4 horas após abertura do chamado.	72 horas após abertura do chamado.
4	Problema não afeta o funcionamento do software em ambiente de produção ou problema inerente aos demais ambientes.	24 horas após abertura do chamado.	120 horas após abertura do chamado.
5	Dúvida ou questionamento sobre funcionalidade da solução.	24 horas após abertura do chamado.	120 horas após abertura do chamado.
6	Instalação de novas versões /ou aplicação de correções programadas	10 dias corridos.	20 dias corridos após abertura do chamado.

## 5. CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

5.1 Sugere-se que o critério de julgamento seja baseado no menor preço Global, exigindo uma única empresa atendendo todos os itens do Lote. A justificativa para tal baseia-se no fato de que os itens são complementares e dependentes tecnologicamente entre si, situação em que há minimização de riscos para o CONTRATANTE na correta entrega de todos os itens se efetuados pela mesma fornecedora.

## 6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

1. Manter a versão da solução atualizada, sempre que for fornecida pela Contratada, desde que compatível com a versão do sistema operacional instalado no servidor que hospeda a solução;
2. Realizar o pagamento na forma e condição previstas;
3. Assegurar que a configuração do ambiente técnico de operação seja bem adaptada à utilização da solução.

## 7. FISCALIZAÇÃO E ACEITE

7.1 A CONTRATADA submeter-se-á a todas as medidas e procedimentos de Fiscalização. Os atos de fiscalização, inclusive inspeções e testes, executados pela CONTRATANTE e/ou por seus prepostos, não eximem a CONTRATADA de suas obrigações no que se refere ao cumprimento das normas, especificações e projetos,

nem de qualquer de suas responsabilidades legais e contratuais.

7.2 A Fiscalização da execução do (s) serviço (s) caberá à comissão designada por ato da autoridade competente. Incumbe à Fiscalização a prática de todos os atos que lhe são próprios nos termos da legislação em vigor, respeitados o contraditório e a ampla defesa.

7.3 A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as decisões, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela CONTRATANTE, se obrigando a fornecer os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem considerados necessários ao desempenho de suas atividades.

7.4 A CONTRATADA se obriga a permitir que o pessoal da fiscalização da CONTRATANTE acesse quaisquer de suas dependências, possibilitando o exame das instalações e também das anotações relativas aos equipamentos, pessoas e materiais, fornecendo, quando solicitados, todos os dados e elementos referentes à execução do contrato.

7.5 Compete à CONTRATADA fazer minucioso exame das especificações do (s) serviço (s), de modo a permitir, a tempo e por escrito, apresentar à Fiscalização, para o devido esclarecimento, todas as divergências ou dúvidas porventura encontradas e que venham a impedir o bom desempenho do Contrato. O silêncio implica total aceitação das condições estabelecidas.

7.6 A atuação fiscalizadora em nada restringirá a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA no que concerne ao (s) serviço (s) contratado (s), à sua execução e às consequências e implicações, próximas ou remotas, perante a CONTRATANTE, ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de eventuais irregularidades na execução contratual não implicará corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus prepostos.

7.7 A aceitação do objeto deste Termo de Referência se dará mediante a avaliação de Comissão de Fiscalização designada pela autoridade competente, que constatará se os serviços executados atendem a todas as especificações contidas neste Termo ou no processo que ensejou a presente contratação.

7.8 O objeto do presente Termo de Referência será recebido em tantas parcelas quantas forem às relativas ao pagamento.

7.9 Os serviços cujos padrões de qualidade estejam em desacordo com a especificação contida neste Termo e seus anexos deverão ser recusados pela Comissão responsável pela fiscalização do contrato, que anotará em registro próprio as ocorrências e determinará o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 5 (cinco) dias, para ratificação.

7.10 Na hipótese de recusa de aceitação, por não atenderem às exigências da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá reexecutar quaisquer serviços defeituosos ou qualitativamente inferiores, passando a contar os prazos para pagamento e demais compromissos da CONTRATANTE da data da efetiva aceitação. Caso a CONTRATADA não reexecute os serviços não aceitos no prazo assinado, a CONTRATANTE se reserva o direito de providenciar a sua execução às expensas da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

## **8. CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO DO FORNECEDOR:**

### **8.1 Atestados de Capacidade Técnica**

8.1 A Licitante deverá apresentar, sob pena de inabilitação, no mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, de que a prestou serviços de manutenção, suporte técnico e atualização de versão, compatíveis em características técnicas, prazos e garantias com o objeto desta licitação. Serão aceitos mais de um atestado para a comprovação de todas as exigências;

8.2 A Licitante deverá apresentar declaração emitida pela Qlik, informando que é credenciada pela mesma à comercializar e prestar serviços de suporte de todos os seus produtos no Brasil.

## **9. PRAZO DE GARANTIA**

9.1 A garantia a ser fornecida deverá estar inclusa e ser parte integrante do preço ofertado para cada item no qual seja aplicável tal condição, não podendo ser estipulada separadamente, e se assim for feito, será motivo de desclassificação da proponente.

9.2 O prazo de garantia para todo e qualquer componente de "software" fornecido, compreendendo obrigatoriamente direito de atualização para as versões mais recentes, licenciamento de uso e correção de defeitos será de 12 (doze) meses, a contar da data do recebimento definitivo atestado pelo contratante.

## **10. ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA**

10.1 Este Termo de Referência foi elaborado pelo Sr. Elder Windson Taveira Gonçalves, quaisquer dúvidas e esclarecimentos entrar em contato através do telefone: (62) 3201-1082.

---



Documento assinado eletronicamente por **CLAUDIO MIOTTO DE MELO, Auxiliar Administrativo**, em 16/12/2021, às 08:47, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **ELDER WINDSON TAVEIRA GONCALVES, Gerente**, em 17/02/2022, às 16:23, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[http://sei.go.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **000024460809** e o código CRC **ED119569**.

GERÊNCIA DE INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS  
AVENIDA ANHANGUERA 7364, S/C - Bairro AERVIÁRIO - GOIANIA - GO - CEP  
74435-300 - .



Referência: Processo nº 202100016029739



SEI 000024460809