TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Aquisição de serviços especializados sob demanda com garantia de 70% do consumo do valor do contrato, para modelagem e desenvolvimento de processos de negócios, sustentação, recursos Cloud-Storage e recursos Cloud Oficiais - Banco de Dados Especial para Consultas, pacote de créditos de IA para uso integrado à ferramenta e Relatórios para o Sistema FIEB (FIEB, SESI, SENAI, CIMATEC, IEL e Área Corporativa) na plataforma BPMS Zeev Cloud, incluindo desenvolvimento de sistemas web com tecnologia ASP.NET e .NET, utilização de bancos de dados SQL Server e acesso por meio de instâncias à plataforma citada.

2. JUSTIFICATIVA DO OBJETO

A contratação se faz necessária para garantir as operações, o correto funcionamento e a otimização contínua dos processos automatizados no sistema de gestão de processos de negócios (BPMS) Zeev Cloud do Sistema FIEB, uma solução em nuvem. Os serviços de sustentação, modelagem/desenvolvimento e IA integrada à solução são essenciais para assegurar que as instâncias em operação mantenham sua eficiência e eficácia, permitindo que a organização alcance seus objetivos de negócio de forma mais inovadora, ágil e precisa. Além disso, a otimização e modernização contínua dos processos automatizados contribuirá para a melhoria dos fluxos de trabalho, aumentando a produtividade e reduzindo possíveis falhas operacionais.

As instâncias em operação no BPMS Zeev Cloud deverão atender às necessidades específicas da organização. Cada instância deverá ser personalizada de acordo com os requisitos dos processos de negócios, garantindo assim a máxima eficiência. A manutenção regular e as atualizações de software deverão ser realizadas para assegurar que as instâncias operem dentro dos parâmetros desejados e para minimizar qualquer tempo de inatividade. Com a implementação dessas medidas, o Sistema FIEB poderá garantir a continuidade e a melhoria dos seus processos de negócios, proporcionando maior agilidade, precisão e competitividade no mercado.

Atualmente existem aproximadamente 300 fluxos automatizados na ferramenta BPMS Zeev que propiciam a operação de processos corporativos e das Entidades do Sistema FIEB, envolvendo, em muitos casos, integração com ERP ou sistemas legados. Além desses, outros fluxos automatizados tendem a ser desenvolvidos nos próximos anos, alinhado ao objetivo de transformação digital dos processos.

3. ESCOPO / ESPECIFICAÇÃO

ITEM	QTDE	UNID	ESPECIFICAÇÃO
1. Sustentação sob demanda para corrigir erros, bugs e defeitos, fornecer orientações técnicas e/ou realizar correções e melhorias nos fluxos existentes no BPMS Zeev Cloud, incluindo o suporte junto ao próprio fabricante Zeev.	910	Horas	Quantitativo total para as Entidades
2. Modelagem e desenvolvimento sob demanda de processos de negócios na Plataforma de BPMS Zeev Cloud, desenvolvimento de sistemas web com tecnologia ASP.NETe DOT NET. bancos de dados: SQL Server e interfaceamento com sistemas legados existentes na instituição.	1.440	Horas	Quantitativo total para as Entidades
3. Instâncias de Processos: Pacote ZA-01-10.000 - Licenciamento inicial Zeev Advanced por instâncias com franquia de 10.000 instâncias/serviços por mês, cloud privado compartilhado (SaaS).	12	Pacote	Conforme especificação abaixo.
4. Instâncias de Processos Avulsas: ZA-01-1.000B - Zeev Advanced, Licenciamento Temporário, pacote excedente de 1.000 instâncias adicionais de solicitações, Cloud Privado Compartilhado (SaaS)	4	Pacote	-
5. CLO-01 - Serviços e Recursos Cloud -Storage SSD para pacote de 10 GB's (armazenamento, backup e replicação) de dados em Cloud.	1.000	Pacote	-
6. CLO-10-3 Serviços e Recursos Cloud Oficiais - Banco de Dados Especial para Consultas e Relatórios, sincronizado 3 vezes ao dia.	1.080	Unidades	1.080 por ano
7. Pacote de 20.000 créditos de IA para uso mensal (sob demanda)	12	Pacote	240.000 créditos de IA por ano

Tabela 1 - escopo

NOTAS:

- O quantitativo de horas mencionados acima nos **itens 1 e 2** serão utilizados sem garantia e nem necessidade de consumo mínimo. Assim, fica facultado ao Sistema FIEB consumir na totalidade, parcialmente ou ainda abster-se de consumir o quantitativo supramencionado;
- O pacote contratado de instâncias e de crédito de agentes de IA mencionados **nos itens 3 e 7** correspondem ao volume utilizado mensalmente pelo Sistema FIEB, correspondendo a 12 pacotes no ano.
- O consumo do pacote de créditos dos agentes de IA passará a ser contabilizado/ faturado a partir do mês em que o primeiro processo automatizado com essa tecnologia integrada entrar em produção (*deploy*). Créditos referentes a testes e utilizados no ambiente de homologação não serão computados.
- Caso seja observado um uso médio de instâncias inferior ao previsto por um período consecutivo de quatro meses, a contratada concorda que a CONTRATANTE poderá revisar o pacote de instâncias para um plano menor, refletindo o uso real observado. Esta revisão será comunicada à CONTRATADA com antecedência de 7 dias úteis;
- Caso a quantidade mensal de instâncias utilizadas no BPMS Zeev Cloud exceda o limite estipulado no pacote contratado, a CONTRATANTE poderá adquirir instâncias avulsas, conforme **item 4**. O custo das instâncias adicionais será calculado com base no valor do pacote avulso descrito no contrato. A CONTRATADA emitirá a cobrança referente às instâncias avulsas no mês subsequente à utilização, juntamente com o valor do pacote regular, sendo o pagamento devido nas mesmas condições e prazos acordados para as demais faturas.
- Caso a quantidade mensal de créditos utilizados com o Agente de IA no BPMS Zeev Cloud exceda o limite estipulado no pacote contratado, o preço de cada pacote adicional será calculado tomando o valor proporcional de 20.000 créditos no contrato atual e aplicando um acréscimo de 40%. A CONTRATADA emitirá a cobrança referente às instâncias avulsas no mês subsequente à utilização, juntamente com o valor do pacote regular, sendo o pagamento devido nas mesmas condições e prazos acordados para as demais faturas.

ITEM 1 – SUSTENTAÇÃO SOB DEMANDA PARA CORRIGIR ERROS, BUGS E DEFEITOS, DIRIMIR DÚVIDAS E/OU REALIZAR CORREÇÕES E MELHORIAS NOS FLUXOS EXISTENTES NO BPMS ZEEV CLOUD, incluindo a sustentação junto ao próprio fabricante Zeev:

- As horas técnicas que serão utilizadas devem ser informadas pela CONTRATADA e validadas pela CONTRATANTE antes da execução dos serviços. É importante que essas horas respeitem os prazos definidos nos SLAs (Acordos de Nível de Serviço) especificados na Tabela 2. A sustentação será prestada diretamente pela CONTRATADA e pode ser realizada por meio de atendimento telefônico, teams, e-mail ou sistema, sempre observando os prazos estabelecidos na Tabela 2 e utilizando a ferramenta de controle definida pela CONTRATANTE.
- A sustentação sob demanda (suporte) fornecida pela CONTRATADA deverá assegurar a qualidade e segurança no uso da solução, garantindo que os usuários tenham uma experiência confiável e eficiente. Além disso, em casos críticos, o atendimento será prioritário, proporcionando uma resposta rápida e eficaz para minimizar impactos negativos.

Tipo	Classificação	Descrição	Prazo Máximo de Atendimento
Crítico	A – Urgente	Erros na plataforma BPMS Zeev Cloud ou nos fluxos automatizados que provoquem a parada total do Software ou de processos automatizados, em ambiente de produção, com prejuízo na execução das atividades da organização como um todo.	Em até 12 horas úteis
Crítico	B – Alta	Erros na plataforma BPMS Zeev Cloud ou nos fluxos automatizados que provoquem a parada parcial do Software ou de processos automatizados, em ambiente de homologação ou produção, com prejuízo na execução das atividades da organização.	Em até 16 horas úteis
Não Critico	C – Normal	Representa a solicitação, por parte da equipe técnica da CONTRATANTE, referente a configuração, dúvidas no uso, orientação sobre procedimentos, disponibilização de relatórios, implementação de melhorias em fluxos existentes, integrações, inclusive com ferramenta de Robotic Process Automation (RPA), Inteligência Artificial (IA) ou disseminação de melhores práticas na operacionalização da plataforma BPMS Zeev Cloud.	Em até 24 horas úteis, exceto implementação de melhorias, relatórios e integrações que a depender do escopo acordado pode ter prazo superior.

Tabela 2 – SLA para atendimento de chamados

NOTAS:

- Erros, bugs e defeitos identificados na plataforma BPMS Zeev Cloud ou nos fluxos automatizados desenvolvidos ou não pela contratada, nos ambientes de produção, homologação e desenvolvimento, devem ser corrigidos sem custos para a CONTRATANTE;
- Toda a documentação referente à correção de erros, defeitos ou implementação de melhorias deve ser disponibilizada logo após a conclusão da sustentação à CONTRATANTE;
- A sustentação, deverá ser prestada pela CONTRATADA durante 5 (cinco) dias por semana, em horário comercial de Salvador/BA e, quando houver necessidade, a CONTRATANTE programará com antecedência horário diferenciado para a realização do suporte técnico, para que não tenha impacto na operação dos processos;
- Todos os prazos para atendimento da sustentação deverão ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente de este ter sido feito via sistema, e-mail ou telefone da CONTRATADA;
- Considera-se um problema plenamente solucionado quando a plataforma BPMS Zeev Cloud e serviços associados e fluxos automatizados desenvolvidos pela contratada ou não, forem restabelecidos sem restrições e de forma definitiva, ou seja, quando não se tratar de uma resolução temporária ou paliativa;
- Considera-se melhoria implementada quando for homologado pelo CONTRATANTE, disponível para uso e sem apresentação de erros e falhas, no ambiente de produção;
- Após validados/homologados pela CONTRATANTE o atendimento poderá ser finalizado, logo terá o aceite sobre as ações realizadas avançando para etapa de pagamento**.**

ITEM 02 - **MODELAGEM E DESENVOLVIMENTO SOB DEMANDA DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS NA PLATAFORMA DE BPMS ZEEV CLOUD,** desenvolvimento de sistemas web com tecnologia ASP.NET e DOT NET, Bancos de dados: SQL Server. Observar o seguinte detalhamento:

- Modelagem e Desenvolvimento de processos referem-se ao mapeamento, desenho, automatização e implementação de fluxos de trabalho, transformando processos manuais e ineficientes em processos automatizados e bem estruturados para promover eficiência, padronização e automação;

- A prestação dos serviços será realizada preferencialmente de forma remota, sendo que havendo eventual necessidade de prestação de serviços no formato presencial, só ocorrerá mediante alinhamento prévio com a CONTRATANTE;

- A CONTRATADA compromete-se a realizar modelagem e desenvolvimento de processos, se necessária e sob demanda, durante o período de vigência do contrato, de forma a permitir a modelagem completa ou não, da automação de processos (mapeamento AS-IS, identificação de requisitos, detalhamento de requisitos, mapeamento TO-BE, mapeamento para automação, desenvolvimento no sistema, eventuais integrações, inclusive com ferramenta de *Robotic Process Automation* (RPA) e/ou Inteligência Artificial (IA), disponibilização de relatórios, testes de qualidade, correções após homologação, disponibilização em ambiente de produção, operação assistida e documentações técnicas e do processo automatizado);

- Os serviços contratados com horas específicas para execução de cada etapa devem ser informados pela CONTRATADA e validados previamente pela CONTRATANTE. A partir desta validação é negociado o prazo de entrega do acordado, através de registro na ferramenta estabelecida pela CONTRATANTE;

- Quando houver necessidade, o Sistema FIEB abrirá Ordem de Serviço (OS) para a empresa contratada informando: a) demanda a ser executada, b) data prevista para término dos serviços;

- Após a abertura da Ordem de Serviço (OS), a contratada terá o prazo de até 05 dias úteis para apresentar proposta de execução para validação do Sistema FIEB, contendo minimamente:
    - Cronograma de execução, com a descrição das atividades que serão realizadas em cada etapa do projeto a ser executado, bem como as respectivas datas de início e término, e demais informações pertinentes;
    - Total das horas de execução;
    - Equipe técnica designada.

- Após a validação da proposta pelo Sistema FIEB, a empresa terá o prazo de até 01 dia útil para dar início a execução dos serviços acordados. As exceções deverão ser acordadas com o Sistema FIEB;

- Reuniões realizadas para repasse de demandas e apresentação do cronograma não são custeadas;

- As entregas devem prioritariamente ser realizadas por ondas com duração não superior a 2 meses, após validação do cronograma de trabalho;

- Devem, preferencialmente, estar contempladas no início de cada onda uma prova de conceito ou protótipo que proporcione uma validação conceitual da entrega a ser realizada, sem custo adicional para a CONTRATADA;

- As referidas entregas por onda devem permitir a efetiva implementação de funcionalidades pela CONTRATANTE. Uma automação só é considerada entregue, depois de homologada sem erros, disponibilizada em ambiente de produção e com a documentação pertinente disponibilizada;

- Horas executadas para correções de erros[1] de desenvolvimento após homologação ou entrada em produção não são custeadas, desde que identificados no período de até 3 meses após a entrega;
  [1] *Itens implementados de forma divergente ou incompleta em relação às especificações validadas*.

- Toda a documentação referente à automação de processos e outras documentações suficientes para permitir que a CONTRATANTE promova melhorias ou revisões futuras, deve ser disponibilizada em formato digital e em português.

ITEM 3 – **INSTÂNCIAS DE PROCESSOS DA FERRAMENTA BPMS ZEEV CLOUD**, conforme abaixo:

- Instância de processo é a materialização de um processo modelado, iniciada a partir de um evento (como o preenchimento de um formulário, o recebimento de uma solicitação, ou um gatilho automático do sistema). Cada vez que o processo pai é executado, uma nova instância é criada, com seu próprio ciclo de vida, dados, responsáveis e histórico;

- As instâncias de processos serão consumidas considerando a franquia mínima contratada, permitindo à CONTRATANTE ajustar a quantidade conforme a necessidade operacional;

- O valor cobrado pelas instâncias executadas dentro de um mês deverá obedecer ao plano contratado abaixo, considerando:
    - ZA-01-11000 - Licenciamento inicial Zeev Advanced por Instâncias com franquia mínima de 10.000 Instâncias/serviços por mês, Cloud Privado Compartilhado (SaaS). Inclui:
        - 10.000 Instâncias;
        - 200 Gb de Storage;
        - 2 Ambientes sendo: 1 de Desenvolvimento + 1 de Produção;
        - Suporte Intermediário;
        - Conector nativo com Docusign;
        - Recursos exclusivos da modalidade Nuvem;
        - Hospedagem: TIER III - Azure Microsoft.
- A contratação das instâncias de processos não terá distinção entre tipos e perfis de processos, permitindo o máximo de flexibilidade na sua aplicação. As instâncias podem ser expandidas ou agregadas às já contratadas, de acordo com o volume de processos geridos;
- Os subprocessos correspondentes a uma determinada instância, não deverão ser considerados como nova instância, ou seja, deverá ser considerado com ramificação do processo principal (pai);
- As instâncias testes não deverão ser computadas como uma nova instância;
- **Ver item específico sobre Proteção de Dados abaixo.**

ITEM 4 – **INSTÂNCIAS DE PROCESSOS AVULSAS DA FERRAMENTA BPMS ZEEV CLOUD**, conforme abaixo:

- As instâncias de processos avulsas serão consumidas apenas quando for constatada pela CONTRATADA a sua necessidade no total mensal de instâncias usadas;
- O número total de instâncias avulsas consumidas no mês será deduzido do saldo de instâncias avulsas do pacote contratado;
- O valor cobrado pelas instâncias avulsas executadas dentro de um mês deverá obedecer ao plano contratado abaixo, considerando:
    - ZA-01-1000B - Zeev Advanced, Licenciamento Temporário, pacote excedente de 1.000 instâncias adicionais de solicitações, Cloud Privado Compartilhado (SaaS). Inclui:
        - 1.000 Instâncias.

ITEM 5 – **CLO-01 SERVIÇOS E RECURSOS CLOUD-STORAGE SSD PARA PACOTE DE 10 GB's (ARMAZENAMENTO, BACKUP E REPLICAÇÃO) DE DADOS EM CLOUD**, conforme abaixo:

- Pacote com 10(dez) GB de armazenamento de informações e documentos em servidor de produção Cloud, com disco SSD, mais espaço para backup diário (retenção de 7 dias), mais ambiente de replicação;
- A contratação de quantidade adicional desse pacote deverá ocorrer apenas quando for constatada a sua necessidade, e previamente analisada e autorizada pela CONTRATANTE, obedecendo ao plano contratado abaixo:
    - CLO-01 - Serviços e Recursos Cloud - Storage SSD para pacote de 10 GB's (armazenamento, backup e replicação) de dados em Cloud. Inclui:
        - QTDE Mês: SOB DEMANDA
        - UNIDADE 10GB.

ITEM 6 – **CLO-10-3 SERVIÇOS E RECURSOS CLOUD OFICIAIS - BANCO DE DADOS ESPECIAL PARA CONSULTAS E RELATÓRIOS, SINCRONIZADO 3 VEZES AO DIA**, conforme abaixo:

- Pacote com 3 sincronizações diárias do banco de dados de produção para o banco de dados especial para atender a demanda do Sistema FIEB com relação aos painéis BI (*Business Intelligence*) sem onerar o ambiente de produção;

- Envio para a CONTRANTE de uma URL única e um usuário e senha segura de acesso ao banco de dados especial, como o usuário recebido tendo acesso completo a todos os dados do banco de dados.

ITEM 7 - PACOTE DE 20.000 CRÉDITOS DE IA PARA USO MENSAL

- O funcionamento do Agente de IA deve abranger no plano de suporte do constante no Item 1, sendo aplicados os mesmos níveis de atendimento e prazos previstos no SLA desse plano;
- A CONTRATADA poderá solicitar o cancelamento desse recurso a qualquer momento, independentemente do licenciamento do Zeev, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias corridos;
- Os créditos serão consumidos considerando a franquia mínima contratada, permitindo à CONTRATANTE ajustar a quantidade conforme a necessidade operacional;
- O valor cobrado pelos créditos dentro de um mês deverá obedecer ao plano contratado abaixo, considerando:
    - Pacote de 20.000 créditos de IA para uso mensal (sob demanda).

3.1 PROTEÇÃO DE DADOS

- A CONTRATADA se obriga a prestar à CONTRATANTE os serviços de hospedagem e gestão de infraestrutura de Datacenter com hospedagem em solo brasileiro e atender minimamente a certificação Tier III, conforme os critérios do Uptime Institute ou equivalente, garantindo alta disponibilidade, redundância e continuidade operacional. Os serviços prestados deverão incluir, de forma contínua e integrada:
    - Hospedagem de servidores virtuais (VMs): provisionamento, gerenciamento e manutenção de ambientes virtuais, com recursos escaláveis conforme demanda da CONTRATANTE;
    - Armazenamento de dados: fornecimento de espaço seguro para dados da CONTRATANTE, com mecanismos de redundância e tolerância a falhas;
    - Backup e recuperação de desastres (Disaster Recovery): execução de backups automáticos em periodicidade previamente acordada, além de planos documentados e testados de recuperação em caso de falhas ou incidentes graves, observando os parâmetros de RTO e RPO definidos contratualmente;
    - Monitoramento contínuo (24x7): supervisão em tempo real, com detecção e resposta imediata a falhas, degradações de desempenho ou comportamentos anômalos;
    - Suporte técnico especializado: atendimento técnico disponível em horário comercial, conforme níveis de severidade, tempos de resposta e resolução definidos neste contrato;
    - Segurança física e lógica: implementação de medidas robustas para proteção do ambiente, incluindo controle de acesso físico e lógico, vigilância eletrônica, criptografia de dados, firewall, proteção contra malware, segmentação de rede e mecanismos de prevenção e resposta a incidentes de segurança da informação.
- A CONTRATADA obriga-se a tratar os dados pessoais exclusivamente para os fins definidos contratualmente, abstendo-se de utilizá-los para qualquer outra finalidade, incluindo uso comercial, estatístico ou compartilhamento com terceiros, salvo quando houver autorização expressa da CONTRATANTE ou obrigação legal;
- A CONTRATADA compromete-se a manter sigilo absoluto sobre todos os dados, informações, registros, documentos e metadados tratados em decorrência deste contrato, inclusive após seu encerramento;
- O dever de sigilo estende-se a todos os colaboradores, prestadores de serviço, parceiros e subcontratados da CONTRATADA, que deverão ser formalmente orientados e responsabilizados quanto à confidencialidade das informações;
- A CONTRATADA não poderá compartilhar, transferir, ceder ou dar acesso, total ou parcial, aos dados pessoais tratados no escopo deste contrato com quaisquer terceiros, inclusive subcontratados, sem autorização prévia e expressa da CONTRATANTE, salvo nos casos de obrigação legal ou determinação de autoridade competente. Caso o compartilhamento seja autorizado, a CONTRATADA deverá:

- Garantir que o terceiro cumpra todas as obrigações legais previstas na LGPD;
- Formalizar cláusulas contratuais de sigilo e proteção de dados com o terceiro;
- Apresentar, quando solicitado, evidências de conformidade do terceiro envolvido.

- A CONTRATADA se compromete a garantir os seguintes acordos de níveis de serviço:
    - Disponibilidade mínima mensal de 99,5%, conforme padrões Tier III do Uptime Institute;
    - RTO (Tempo Máximo de Restauração) de até 8 (oito) horas após a identificação do incidente;
    - RPO (Ponto Máximo de Perda de Dados) de até 4 (quatro) horas anteriores à ocorrência do incidente.
- O não atendimento aos SLAs constitui descumprimento contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas no contrato, inclusive rescisão por justa causa e aplicação de multas, conforme contrato.
- A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE:
    - Relatórios trimestrais de disponibilidade e uso de recursos;
    - Relatórios sob demanda em caso de incidentes, auditorias ou investigações.
- A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas após a detecção de qualquer incidente de segurança que envolva dados pessoais.
- A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o incidente, relatório técnico detalhado contendo:
    - Causa raiz do incidente;
    - Prazos efetivos de recuperação (RTO real) e perda (RPO real);
    - Ações corretivas e preventivas adotadas.
- Após o término do contrato e/ou quando solicitada a transferência dos dados, a CONTRATADA deverá transferir integralmente e de forma segura todo o acervo (dados, metadados, logs e históricos) à CONTRATANTE, em formato aberto ou interoperável, sem custo adicional;

A CONTRATADA deverá manter registro e documentação dos procedimentos de retenção e eliminação de dados, disponibilizando-os para auditoria quando solicitado.

Os Dados da CONTRATADA utilizados nos recursos de IA são tratados com confidencialidade e **não podem** ser utilizados para fins de treinamento de modelos de IA generalistas, incluindo ferramentas da Zeev;

As entradas (inputs) e saídas (outputs) inseridas nas funcionalidades de IA são processadas de forma temporária e descartadas após a geração da resposta, salvo necessidades de monitoramento para abuso de serviço e exceções legais. Metadados (datas, tokens, modelos utilizados, agentes utilizados) são armazenadas pela Zeev para bilhetagem do uso do serviço, estatísticas e controles de abuso de serviço.

Caso as informações inseridas pela CONTRATADA nos recursos de IA incluam dados pessoais no sentido da Lei n. 13.709/2018 ou LGPD, a CONTRATADA autoriza a Zeev e seus fornecedores terceirizados a tratar tais dados pessoais exclusivamente para viabilizar as funcionalidades do IA Zeev e gerar as respostas ou conteúdos solicitados.

A CONTRATANTE deve adotar medidas técnicas e administrativas para proteger os dados processados pelas funcionalidades de IA incluindo criptografia, segregação de ambientes e monitoramento de abuso.

4. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA TÉCNICA (A SEREM APRESENTADOS NA ETAPA DA HABILITAÇÃO)

4.1. EXPERIÊNCIA DA LICITANTE

- A **LICITANTE** deverá comprovar desempenho satisfatório na prestação de serviços em implantação/sustentação de software BPMS Zeev Cloud, em pelo menos 50 (cinquenta) processos automatizados, sendo no mínimo 01 contendo soluções de Agente de IA integrado a ferramenta Zeev, capacitação em BPM e suporte técnico em organizações públicas ou privadas de grande porte com no mínimo 1.250 colaboradores;
- Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;
- O(s) documento(s) deverão ser expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a **LICITANTE** tenha prestado serviço da mesma natureza do objeto, certificando não ter nada que a desabone;

- O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverão ser emitido(s) em papel timbrado do atestante, contendo as seguintes informações: nome da empresa, razão social, CNPJ, nome completo do responsável pelas informações, período de realização do serviço, objeto contratual e manifestação quanto à qualidade e/ou satisfação do fornecimento. O objeto deve estar descrito detalhadamente, sendo compatível em características e prazos com os serviços a serem contratados;
- As comprovações solicitadas nos atestados supracitados visam garantir que a **LICITANTE** possua capacidade e porte suficiente para atender ao objeto desta contratação durante o prazo contratual;
- A exigência dos atestados se justifica em razão dos requisitos de segurança da informação, da complexidade da execução do serviço e das iniciativas de BPM já realizadas pelo Sistema FIEB;
- A **LICITANTE** deverá apresentar certificado garantindo que é uma parceira oficial da Zeev, detentora do Software BPMS Zeev Cloud e que seja autorizada a comercializar produtos e serviços do fabricante da solução;
- A **LICITANTE** deve ter capacidade de concomitantemente prestar consultoria para automação de pelo menos 4 processos, sem prejuízo às atividades de suporte técnico requerido e/ou treinamento.

4.2. EXPERIÊNCIA DA EQUIPE

- A **LICITANTE** deverá comprovar disponibilidade para atender a uma organização de grande porte, apresentando um quadro mínimo de analistas de processo e desenvolvedores, com perfil sênior (domínio da ferramenta e das práticas de BPM que permitam a atuação com autonomia e atenção aos prazos acordados). A **LICITANTE** deve apresentar equipe/recursos com evidência de experiência e capacitação para atender a esse contrato:

  01 Gestor do Projeto

  - Certificado de graduação de nível superior fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;
  - Certificado de Pós-graduação em Administração, Tecnologia da Informação ou área correlata, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;
  - Experiência comprovada de no mínimo 4 (quatro) anos como gerente de projetos, atuando na definição de soluções, execução e acompanhamento de projetos de grande porte;
  - Experiência comprovada de no mínimo 4 (quatro) anos na prestação de serviços de BPM (*Business Process Management*) para entidades públicas, privadas e/ou Federações da Indústria/SESI/SENAI/IEL no Brasil;
  - Possuir certificação *Project Management Professional* – PMP emitida pelo Project Management Institute – PMI e Certificação em Gestão de Processos emitida pela *Association of Business Process Mangement Professionals* (ABPMP) – *Certified Business Process Professional* (CBPP);
  - Possuir certificação vigente da Zeev Certified Citizen Developer (ZCCD), emitida pelo fabricante do Zeev Cloud;
  - Possuir experiência anterior em condução de projetos de automação, capacitação e suporte técnico a soluções de BPMS, por meio de currículo profissional.

  02 Analistas de Processos

  - Certificado de graduação de nível superior fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;
  - Possuir Certificação em Gestão de Processos emitida pela Association of Business Process Mangement Professionals (ABPMP) – Certified Business Process Professional (CBPP);
  - Possuir certificação vigente da Zeev Certified Citizen Developer (ZCCD), emitida pelo fabricante do Zeev Cloud;

  02 Programadores/Desenvolvedores

  - Possuir certificação vigente da Zeev Certified Citizen Developer (ZCCD), emitida pelo fabricante do Zeev Cloud;

- As comprovações do estabelecido neste item 4, dar-se-ão mediante apresentação de atestado, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado. O Atestado deverá conter dados de identificação da empresa que recebeu os serviços (Razão Social, CNPJ e endereço) e do responsável pela emissão do atestado (Nome completo, cargo, telefone, e-mail), bem como os dados de identificação da empresa que forneceu os serviços (Razão Social, CNPJ e Endereço);

- Os certificados emitidos para comprovação das qualificações dos profissionais devem estar com data vigente e a possibilidade de verificação de sua emissão junto ao órgão emitente;
- As comprovações solicitadas nos atestados e certificações supracitados visam garantir que a licitante possua capacidade e porte suficiente para atender ao objeto desta contratação;
- A exigência do atestado e qualificação mínima da equipe se justifica em razão dos requisitos de segurança da informação, da complexidade da execução do serviço e das iniciativas de BPM já realizadas pela instituição;
- Os profissionais deverão comprovar vínculo com a LICITANTE. A comprovação do vínculo poderá ser realizada através da apresentação do Contrato Social no caso de o integrante da equipe ser sócio da empresa, CLT e contrato de prestação de serviços em nome do profissional.

5. CRONOGRAMA E PRAZO DE ENTREGA DO SERVIÇO

Após assinatura do contrato, a partir do dia seguinte:

- Sempre que julgar necessário, dentro da vigência do contrato, o Sistema FIEB (FIEB, SESI, SENAI Educação Profissional, SENAI CIMATEC, IEL e Área Corporativa) solicitará o fornecimento dos serviços contratados, na quantidade de horas que for necessária, mediante entrega de Autorização de Serviços, no Portal de Compras do Sistema FIEB. Essas solicitações serão, prioritariamente, demandadas por cada Entidade ou área corporativa que compõe o Sistema FIEB;
- Autorização de Serviço será enviada ao fornecedor, que deverá confirmar o recebimento no prazo de 01 (um) dia útil;
- O prazo para entrega dos serviços dos itens 2 (modelagem), 3 (instâncias) e 7 (agente de IA), descritos na seção 3. ESCOPO/ESPECIFICAÇÃO serão de acordo com a proposta relativa aos serviços pretendidos. A entrega dos serviços deverá ser efetuada de acordo com as solicitações do Sistema FIEB e previamente acatada pelo fornecedor;
- O prazo para entrega do item 1 (sustentação), descrito na seção 3. ESCOPO / ESPECIFICAÇÃO, estão descritos na Tabela 2 – SLA para atendimento de chamados;
- A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela quantidade dos serviços executados e entregues, especialmente para efeito de substituição imediata, no caso de não atendimento ao solicitado.

6. GARANTIAS

A garantia do objeto contratado, incluirá atualização completa do software necessária para sua operacionalização, tanto de versões, releases e novas gerações dos produtos, incluindo todos os componentes de software, durante a vigência do contrato em questão. Podendo ser renovada conforme demanda da CONTRATANTE.

7. LOCALIDADE DE ENTREGA DO SERVIÇO

Rua Edístio Pondé, nº 342 - Stiep, Salvador-Ba

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

Cabe ao CONTRATANTE:

- Apresentar os representantes institucionais do Sistema FIEB (FIEB, SESI, SENAI Educação Profissional, SENAI CIMATEC, IEL e Área Corporativa), que atuarão como interlocutor do serviço junto à CONTRATADA;
- Prestar informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA;
- Designar colaborador para os contatos e acompanhamento das ações da CONTRATADA;
- Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;
- Efetuar o pagamento conforme definido em contrato;
- Serão custeadas, quando necessário, pela CONTRATANTE as despesas referentes ao deslocamento (passagem aérea, hospedagem e alimentação) com prévio planejamento. A alimentação do contratado deverá

se restringir a 2 tickets do Sistema FIEB, por dia, atendendo a orientação do Procedimento de Viagem do Sistema FIEB, e mediante prestação de contas;

- Designar gestor e fiscal para o contato e processo de acompanhamento das ações da CONTRATADA;
- Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para execução de serviços, quando necessário;
- Efetuar o pagamento nas condições pactuadas descritas na Cláusula Nona do presente instrumento, realizando as retenções previstas em lei;
- Prestar, verbalmente ou por escrito à CONTRATADA, informações que visem esclarecer ou orientar a correta prestação dos serviços.

Cabe à CONTRATADA:

- Executar fielmente os serviços objeto deste Contrato, responsabilizando-se por sua qualidade e correção, nos termos do Anexo I deste instrumento;
- Responsabilizar-se por todo e qualquer dano causado diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, por sua culpa ou dolo, na execução deste Contrato, responsabilidade esta que não se exclui nem reduz em decorrência da fiscalização ou acompanhamento exercido pelo CONTRATANTE;
- Manter-se, durante o prazo de execução deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações ora assumidas, preservando todas as condições de contratação exigidas, cabendo ao CONTRATANTE o direto de exigir, a qualquer tempo, a comprovação destas condições;
- Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE;
- Cumprir rigorosamente as exigências da legislação tributária e previdenciária, assumindo todas as obrigações e encargos legais inerentes e respondendo integralmente pelo ônus resultantes das infrações cometidas, tanto na origem como no destino das máquinas e equipamentos;
- Respeitar as normas de segurança do trabalho vigentes nas dependências do CONTRATANTE, das quais declara ter pleno conhecimento, sendo de sua inteira responsabilidade quaisquer acidentes ocorridos nestas dependências, causados por negligências, imprudências ou imperícias pelo não cumprimento das normas de segurança ou mau uso de equipamentos por parte de seus profissionais;
- Adotar as medidas de segurança dos dados e das informações que entender necessárias, submetendo-as à aprovação prévias do CONTRATANTE, como também outras solicitadas pelo mesmo, a fim de garantir a execução dos serviços ora contratados;
- Participar, sempre que necessário, de reuniões remotas com o CONTRATANTE, em razão dos serviços ou de melhor gerenciamento deste Contrato, sem ônus para a CONTRATANTE;
- Pagar os salários devidos pela sua condição de única empregadora do pessoal contratado para a execução dos serviços, inclusive indenizações oriundas, por exemplo, de acidentes do trabalho ou de demissões, obrigando-se, ainda, ao fiel cumprimento das obrigações sociais, previdenciárias e trabalhistas dos seus empregados, bem como observar e respeitar as Legislações Federal, Estadual e Municipal, relativas aos serviços prestados, sendo-lhe defeso invocar a existência deste Contrato para tentar eximir-se daquelas obrigações ou transferi-las ao CONTRATRANTE;
- Providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessários à execução dos serviços objeto do presente Contrato, inclusive efetuando, pontualmente o pagamento de todas as taxas e impostos que incidam ou venham a incidir sobre as atividades;
- Ressarcir o CONTRATANTE o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção dos serviços contratados, exceto quando isto ocorrer por exigência do CONTRATANTE ou, ainda, por caso fortuito ou força maior, circunstâncias devidamente comunicadas ao CONTRATANTE, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após a ocorrência;
- Manter sob exclusiva responsabilidade toda a supervisão, direção e mão de obra para execução completa e eficiente dos serviços objeto deste Contrato, sem ônus para o CONTRATANTE;
- Responder por erros motivados pela inobservância deste Contrato, leis, regulamentos e normas em geral, de qualquer âmbito, aplicáveis ao objeto contratado;

- Comprovar, sempre que solicitado, o cumprimento das obrigações estabelecidas neste instrumento, sob pena de ser sustado o pagamento de quaisquer faturas que lhes fores devida, até o cumprimento desta obrigação e da eventual regularização das pendências existentes;
- Indicar, quando da assinatura deste Contrato, Gestor do Contrato que efetivamente se responsabilizará pela execução dos serviços objeto deste instrumento e representará a CONTRATADA em todos os atos juntos ao CONTRATANTE;
- Não usar para fins de propaganda própria o nome do CONTRATANTE sem a prévia e expressa concordância e anuência do mesmo;
- Responder pela reparação incontinenti, reconstrução, remoção ou substituição, no todo ou em parte, a suas custas, de qualquer defeito, falta de qualidade ou irregularidade constatados nos softwares, mesmo após sua definitiva aceitação;
- Responder por indenizações ou reclamações motivadas por erro, negligência, imperícia ou imprudência no fornecimento do objeto;
- Responder por qualquer dano ou prejuízo causado ao CONTRATANTE, ou a terceiros, por ação ou omissão dos seus empregados, em decorrência da execução dos serviços objeto deste Contrato, ou ainda, pela inobservância das determinações legais e aquelas outras emanadas pelas autoridades constituídas;
- Disponibilizar, no ato da assinatura do presente instrumento, contato dos profissionais designados para a realização dos chamados, telefone e e-mail.

9. FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será realizado SOB DEMANDA, após a efetiva conclusão de cada etapa do serviço e aceite do(a) CONTRATANTE, podendo ocorrer nos dias 05 (cinco), 10 (dez), 15 (quinze), 20 (vinte) ou 25 (vinte e cinco) do mês subsequente, mediante apresentação de nota fiscal, emitida conforme legislação vigente, observando o prazo mínimo de 15 (quinze) dias úteis entre a data da entrega da nota fiscal e o pagamento.

10. DA CONFIDENCIALIDADE

A CONTRATADA se obriga pelo prazo de 05 (cinco) anos a manter sigilo acerca de informações ou dados confidenciais que lhe forem transmitidos ou a que tiver acesso em razão da execução do objeto do presente Contrato:

I. São consideradas confidenciais as informações ou dados armazenados que a CONTRATADA tenha acesso, e também aqueles transmitidos oralmente, por escrito ou eletronicamente, em razão da execução deste Contrato, independentemente de expressa menção à sua confidencialidade;

II. O prazo previsto no “caput” não se aplica às informações e aos dados relativos ao segredo de negócio *(know how, trade secret)*, à estratégia comercial e a tudo que represente diferencial competitivo para os CONTRATANTES, seus clientes e parceiros, que deverão ser mantidos sob sigilo pela CONTRATADA, por prazo indeterminado, salvo autorização expressa dos CONTRATANTES.

III. A CONTRATADA se obriga a exigir dos seus administradores, empregados, prepostos a qualquer título, sucessores e comissários, e eventuais subcontratados, as mesmas condições de sigilo assumidas, respondendo solidariamente com estes em todas as infrações eventualmente cometidas, sem restar qualquer ônus para os CONTRATANTES, os quais serão integralmente ressarcidos pela CONTRATADA, respondendo esta, inclusive, pelos honorários advocatícios e de sucumbência.

IV. O descumprimento da obrigação de sigilo e confidencialidade importará em:

- extinção do contrato, se ainda vigente;
- responsabilidade por perdas e danos;
- adoção das medidas judiciais cabíveis por força da Lei nº 9.279/96 e legislação aplicável;
- aplicação de multa compensatória no montante de 10% (dez por cento) do valor total deste Contrato, sem prejuízo de indenização suplementar na forma da lei.

V. Só configuram exceção à obrigatoriedade de sigilo e confidencialidade as seguintes hipóteses:

- informação comprovadamente conhecida antes das tratativas do presente Contrato;

- prévia e expressa anuência do titular das informações, mediante autorização da maior autoridade dos **CONTRATANTES**;
- informação comprovadamente conhecida por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente do presente Contrato.
- determinação judicial e/ou administrativa para conhecimento das informações, desde que notificado imediatamente o respectivo titular, previamente à liberação, e sendo requerido segredo de justiça no seu trato e/ou administrativo.

VI. Toda divulgação sobre qualquer informação ou dado relacionada com o presente Contrato, dependerá de prévia autorização dos **CONTRATANTES** ressalvada a mera notícia de sua existência.

VII. Na hipótese de término deste Contrato, por qualquer razão, todos os documentos, dados ou materiais referentes aos **CONTRATANTES** em poder da **CONTRATADA**, deverão ser imediatamente devolvidos a estes, mediante protocolo de entrega, no endereço constante no preâmbulo deste Contrato.

11. FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

Apresentação da proposta em papel timbrado da empresa, e que possua os dados cadastrais (telefone, e-mail, razão social, nome fantasia, CNPJ, Inscrição estadual, endereço, CEP). A proposta de técnica e preço, com peso de 50% cada, deve ser obrigatoriamente, assinada pelo representante legal da empresa, ou por alguém que detenha poderes para tanto, e deve conter pelo menos os seguintes itens:

a) OBJETIVO GERAL DA PROPOSTA
Deve estar alinhado com o objeto do termo de referência.
b) METODOLOGIA DE TRABALHO (caso seja necessário)
Discriminar etapas e atividades.
c) SERVIÇOS ESPERADOS
Relacionar os serviços a serem entregues.
d) CRONOGRAMA DE ATIVIDADES E PRAZO DE EXECUÇÃO
Indicar o prazo total de execução do serviço ou solicitar elaboração de cronograma com as atividades e prazo de execução de cada uma.
e) EQUIPE TÉCNICA
Indicar coordenador e profissionais se aplicável que estarão envolvidos na prestação do serviço, e apresentar o currículo dos mesmos.
f) INVESTIMENTO E FORMA DE PAGAMENTO
Informar o valor total da proposta. O pagamento deverá ser em função da entrega dos produtos.
g) CONSIDERAÇÕES GERAIS
Outras considerações que se façam necessárias. Informar as despesas que já estão inclusas no valor da proposta e as despesas que ficarão sob responsabilidade da Contratante.

12. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do contrato será de 1 ano a contar da assinatura da autorização de fornecimento.

13. GESTOR E FISCAL DO CONTRATO

Gestor: Patricia Cordeiro Campos – pcampos@fieb.or.br

Fiscal: Flavia Dias Nascimento Malta – flavian@fieb.org.br