



**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa para **prestação de serviços de licença de uso de banco e dados com informações da rede municipal de ensino para contemplar a geração de informações para o Sagres TCE/SE.**

2. FINALIDADES DA SOLUÇÃO

2.1 A solução visa, fundamentalmente, prover a Secretaria Municipal de Educação de uma gama de informações consideradas relevantes, sobre a rede municipal de ensino e administração escolar, tais como: as Escolas, os Professores, os Funcionários os Alunos e os demais Departamentos da Secretaria, para uma gestão eficaz. Estar adequado às exigências:

- Da Lei nº 13.709/2018 - LGPD;
- Da Lei nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet;
- Da a Lei nº 9.394/1996 - Diretrizes e Bases da Educação Nacional;

2.2 Oferecer total transparência para todos os públicos envolvidos, ofertando uma base de dados estruturada, com informações íntegras e devidamente seguras;

2.3 Prover ao município de uma solução tecnologicamente atual e versátil, integrando as informações;

2.4 Oferecer melhoria da execução de atividades de gerenciamento das informações, promovendo a economia de recursos públicos e a redução de retrabalho, contribuindo para o aumento da produtividade dos servidores.

3. DOS SERVIÇOS CONTRATADOS E FASES

3.1 Implantação de solução com Banco de Dados

3.1.1 Entenda-se como implantação todos os serviços necessários ao normal funcionamento da solução em todas as áreas abrangidas, dentre os quais: implantação, configuração, treinamento, customização, migração e conversão de informações existentes e necessárias à operação dos sistemas;

3.1.2 O trabalho operacional de levantamento dos dados cadastrais e informações necessárias à implantação efetiva da solução é de responsabilidade da Secretaria de Educação, com o suporte da empresa Contratada.

3.2 Migração dos dados existentes

3.2.1 As atividades de migração de dados correspondem ao processo de transferência dos dados do sistema legado da CONTRATANTE para a Solução da CONTRATADA.

3.2.2 A CONTRATADA será responsável pela definição da metodologia e coordenação das atividades relacionadas à migração dos dados, bem como pelo fornecimento de uma solução ou ferramenta para execução de cargas dos dados do sistema legado para a solução.

3.2.3 A CONTRATADA será responsável por garantir a migração de dados entre a Solução fornecida e os dados legados disponibilizados pela CONTRATANTE.

3.2.4 A equipe alocada pela CONTRATADA para execução das atividades de conversão de dados será responsável pela execução da carga de dados, cujas atividades incluem:



ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

3.2.4.1 Profiling e auditoria: reconhecimento, mapeamento e análise dos dados de origem da CONTRATANTE que deverão ser migrados para o novo modelo de dados da solução, de forma a avaliar a possibilidade de padronização dos dados a serem migrados, regras de normalização, segmentação de dados e validação de cenários.

3.3 Suporte técnico operacional

3.3.1 O atendimento as solicitações de suporte devem ser providas presencialmente, na sede da Secretaria de Educação ou remotamente via telefone, e-mail ou ferramenta de registro de chamados, por técnico apto a prover o devido suporte ao sistema, com o objetivo de:

3.3.1.1 Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;

3.3.1.2 Sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização dos módulos, possibilitando obter o máximo de aproveitamento de seus recursos;

3.3.1.3 Apoiar e documentar requisitos de mudanças nos sistemas oriundos de alterações na legislação municipal, estadual e federal, visando a adequada implementação destas nos sistemas;

3.3.1.4 Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças ou melhorias nas metodologias de trabalho, visando a otimizada implementação destas nos sistemas.

3.5 DA FISCALIZAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

3.5.1 – Todas as notas fiscais devem ser encaminhadas juntamente com relatórios/comprovações dos serviços executados devidamente assinados pelos responsáveis da CONTRATANTE.

3.5.2 – O valor de implantação e treinamento será faturado após a conclusão dos serviços e a CONTRATANTE terá o prazo de 30 (trinta) dias para efetuar o pagamento.

3.5.3 – As notas fiscais referentes a manutenção mensal deverão ser encaminhadas com a comprovação exigida no item **3.3.2**, para comprovação de disponibilidade de equipe técnica, junto com relatório de suportes solicitados e/ou relatório de atendimento presencial.

4. COTAÇÃO E FORMAÇÃO DE PREÇOS

SOLUÇÃO DE INFORMAÇÕES DA REDE MUNICIPAL DE ENSINO					
Item	Qtd	Un	Descrição dos Sistemas	Valor Unitário	Valor Total
1	3	Mês	Contratação de empresa para prestação de serviços de licença de uso de banco e dados com informações da rede municipal de ensino para contemplar a geração de informações para o Sagres TCE/SE.		
Total Geral R\$					

6. PRAZOS DA IMPLANTAÇÃO

5.1 Requisitos gerais da implantação

5.1.1 A implantação deverá ser iniciada em até 05 (cinco) dias após a emissão da Ordem de Serviço ou Autorização de Fornecimento fornecida pelo setor competente e o prazo para execução



ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

das etapas de implantação, migração de dados e treinamento de todos os módulos licitados será de no máximo 60 dias.

5.1.2 A implantação deverá garantir pleno funcionamento, de forma on-line e em servidores (datacenter) de responsabilidade da empresa vencedora, de acordo com as exigências e especificações mínimas dos anexos, todos os módulos e sistemas contratados, sem limitar o número de usuários, para acesso ou uso simultâneo.

5.1.3 A prefeitura disponibilizará um servidor da Secretaria de Educação para dirimir dúvidas, acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e decidir as questões técnicas submetidas pela empresa contratada, registrando em relatório as deficiências verificadas, encaminhando notificações à empresa contratada para imediata correção das irregularidades apontadas.

5.1.4 A empresa contratada deverá responsabilizar-se integralmente por sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando a consecução dos trabalhos durante toda a execução do contrato dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerado infração passível de aplicação das penalidades previstas neste edital.

5.1.5 O recebimento e aceite dos sistemas licitados deverão ser obrigatoriamente antecedidos de procedimentos de validação pelo responsável pelo contrato, sendo que estes deverão ser formais e instrumentalizados.

5.1.6 Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem em modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuados, deverão ser prévia e formalmente acordados e documentados entre as partes.

5.1.7 A empresa contratada responderá pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nas informações do município, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.

6. JUSTIFICATIVA

2. JUSTIFICATIVA

CONSIDERANDO a necessidade de melhorias na eficácia do gerenciamento da Educação Municipal;

CONSIDERANDO que a tecnologia da informação proporciona a possibilidade de eficiência no processo administrativo;

CONSIDERANDO que as ferramentas integradas de gestão são essenciais o crescimento educacional, é que se justifica o presente processo que tem como objetivo a contratação de empresa especializada para licenciamento de uso do **Sistema de Gestão Educacional Municipal Integrado**, em plataforma WEB que permita a gestão escolar de forma integrativa, de forma a potencializar a parte educacional do município, modernizando a forma de ensino de crianças, jovens e adultos.

CONSIDERANDO Pesquisas apontam que 76% dos brasileiros interagem com empresas pelo WhatsApp diariamente. Os serviços móveis de mensageiros é a atividade mais utilizada no smartphone. Acompanhar as mudanças tecnológicas é extremamente importante para aumentar a qualidade dos serviços públicos prestados e a satisfação da população. Devido a esta evolução tecnológica a Secretaria Municipal de Educação visa ampliar o canal de atendimento ao cidadão (pais e alunos).

CONSIDERANDO que a contratação dessa ferramenta, destina-se a proporcionar à Secretaria Municipal de Educação conduzir uma gestão de políticas de desenvolvimento institucional na área da Gestão Escolar, tendo como principal objetivo promover uma gestão de serviços administrativos, pedagógicos e acadêmicos, de forma tempestiva e produtiva das escolas do



**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

Município. Além de proporcionar um aprimoramento educacional no cotidiano dos alunos e professores, aderindo a uma tecnologia perene aos tempos atuais.

CONSIDERANDO Atrelado a todo arcabouço dos recursos tecnológicos da plataforma e buscando no mercado uma estrutura que atenda às necessidades desta administração educacional, é importante ressaltar que requisitos econômicos deverão ser levados em consideração, evitando a supervalorização do produto em questão tendo em vista, o controle financeiro da contratação. A de ser exaltar que o sistema favorecerá aos departamentos e unidades escolares, se beneficiando de recursos automatizados que auxiliam nas atividades diárias, reduzindo e otimizando tempo de atendimento às solicitações de emissão de documentos oficiais destinados aos meios acadêmicos e pedagógicos e de utilidade diversas, favorecendo a assertividade dos procedimentos e consequentemente minoração dos erros.

7. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS OBRIGATÓRIAS

Serão desclassificadas as propostas que deixarem de atender a qualquer um dos requisitos relacionadas nos subitens das ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS OBRIGATÓRIAS, as quais serão objeto de avaliação de conformidade.

7.1 Características gerais

7.1.1 O fornecimento do sistema de gerenciamento deve ser do tipo SaaS (software como serviço) onde não será necessário instalar, manter e atualizar hardware ou softwares. Sendo necessário apenas conexão à internet para acesso.

7.1.2 O software deverá ser acessado e compatível com pelo menos, com os principais browsers (navegadores) disponíveis no mercado, tais como Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, etc.

7.1.3 O software deverá rodar em ambientes Windows, Linux, MAC OS, Android e Ios.

7.1.4 Controlar os usuários e as permissões de acesso aos sistemas, permitindo relacionar o usuário a um grupo de acesso e gerenciar regras como, por exemplo, a desativação de um usuário.

7.1.5 Controlar as permissões de acesso por grupo de usuários, com definições para cadastro e edição, visualização e exclusão, bem como operações específicas como, por exemplo, permissão para desativar uma matrícula.

7.1.6 Garantir a integridade referencial dos cadastros, não permitindo a exclusão de registros que tenham vínculos com outros registros no banco de dados.

7.1.7 Possuir recursos de auditoria para todos os recursos do sistema, permitindo identificar as operações realizadas (inserção, alteração), data, hora e minuto da alteração, usuário que alterou e os valores inseridos ou alterados.

7.1.8 Garantir a comunicação entre o cliente e servidor utilizando conexão criptografada (SSL/HTTPS) com SHA-256 bits validada por autoridade certificadora.

7.1.9 A solução integrada de Gestão Escolar bem como do serviço de chatbot deverão armazenar as informações em banco de dados padrão SQL.

7.1.10 O serviço de chatbot será implantando para a plataforma de ambiente de aplicativo móvel (whatsapp)

7.1.11 O chatbot deverá atender as seguintes funcionalidades:

7.1.11.1 Mecanismos de Resposta: Como o chatbot responde às perguntas (respostas predefinidas, geração dinâmica de respostas)

7.1.11.2 Funções Específicas: Funcionalidades específicas como solicitação de documentos a Secretaria Municipal de Educação.



ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

7.1.12 As sessões dos usuários via chatbot deverão ser armazenadas no banco de dados de forma a possibilitar a consulta e gerenciamento das informações.

7.1.13 As sessões via chatbot deverão seguir os padrões de segurança:

7.1.13.1 – Exigir métodos de autenticação de usuários e controle de acesso.

7.1.13.2 – Proteção de dados em trânsito e em repouso.

7.1.13.3 – Conformidade com o regulamento e padrões de proteção de dados estabelecidos pela LGPD.

7.1.14 As sessões dos usuários via chatbot deverão ser armazenadas, permitindo a exportação ou geração em padrão *.txt, *.csv para análise de dados.

7.1.15 O chatbot não deverá limitar o número de sessões ou usuários, devendo atender a uma capacidade de escala de forma automática sem comprometer o tempo de resposta.

8.0 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

8.2 falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;

8.2.1 ensejar o retardamento da execução do objeto;

8.2.2 fraudar na execução do contrato;

8.2.3 comportar-se de modo inidôneo; ou operar durante a vigência contratual.

8.3 Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

1 GRAU	SPONDÊNCIA
	o dia sobre o valor mensal do contrato
	o dia sobre o valor mensal do contrato
10. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	o dia sobre o valor mensal do contrato
A implantação da solução deverá ser realizada de forma integrada e contemplar o atendimento de t	o dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2 INFRAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02



**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE GRACCHO CARDOSO
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO**

PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:		
5	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
6	Substituir empregado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
7	Deixar de cumprir qualquer funcionalidade prevista no item 7.2.1 que seja obrigatória.	05
8	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01