

**CONCORRÊNCIA Nº 1/25  
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

- 1.1. REGISTRO de preços de empresa especializada para o licenciamento e prestação de serviços de implantação, hospedagem, suporte técnico remoto e manutenção evolutiva de sistema de gestão de eventos educacionais para segmentos do agro, com gestão de participantes, de turmas, parceiros, fornecedores e planejamento, em conformidade com as especificações descritas a seguir.

**2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS**

**2.1. SOBRE O SISTEMA DE GESTÃO DE EVENTOS EDUCACIONAIS**

- 2.1.1. A LICITANTE deverá disponibilizar um sistema de gestão de eventos educacionais para atender a estrutura de funcionamento interna da CONTRATANTE. O sistema deve ser capaz de gerir todas as ações e atividades de Formação Profissional Rural (FPR), de Promoção Social (PS), Programas Especiais (PE), Outras Atividades (OA) e Treinamento de Agentes Externos (TAE), oferecidas pela CONTRATANTE e tudo que inclui essa gestão: cadastro dos participantes de todas ações e atividades de FPR, PS, PE, OA e , os instrutores que ministram essas ações educativas e dos mobilizadores que os organizam, locais de realização, custos envolvidos, assim como das empresas e sindicatos/outros parceiros aos quais pertencem.
- 2.1.2. No referido sistema deverá ser possível realizar o cadastro de plano de ação (plano de ação é a oferta do Senar propriamente dita), que deverá conter a classificação metodológica, o conteúdo programático, carga horária, pré-requisitos, quantidade de vagas, as despesas diretamente relacionadas à ação e o valor total do curso, entre outras.
- 2.1.3. Além disso, o sistema deverá permitir o cadastro de planejamento de eventos, que acontece no mês de setembro/outubro, e que viabilizará a antecipação de recursos necessários para realização de cursos no ano subsequente. Faz-se necessário que seja possível a estruturação do planejamento de modo que o sistema acompanhe seu fluxo de constituição: partindo de demanda individual de parceiro da Administração Regional, submetendo-a à análise e consolidando produto final a partir dela. Ademais, o sistema deverá considerar a possibilidade de reformulação do planejamento, que acontece no mês de agosto, permitindo que ajustes sejam realizados.
- 2.1.4. A principal aplicação, que deverá ser provida pelo sistema da LICITANTE, é a gestão de eventos educacionais. Com essa funcionalidade, o sistema deverá permitir a criação e execução/acompanhamento de um evento, contemplando: a demanda por parte do parceiro da Administração Regional, com definição de data e local, a seleção do instrutor e gestão de sua agenda; o cadastro dos participantes que realizarão os cursos; o controle do envio de materiais; a execução do curso; a avaliação dos participantes; o controle de frequência; o registro do conteúdo ministrado em cada encontro com a possibilidade de anexar fotos das aulas, a certificação dos participantes aprovados e a produção de relatórios diversos como: Aproveitamento do participante, Relatório de Ação Concluída, Supervisões à Instrutoria e Mobilização, Avaliações do Mobilizador, Avaliação de Satisfação dos participantes, entre outros. O sistema também deverá permitir o controle de despesas geradas, assim como, das regras que dão origem a elas, e deverá relacioná-

las ao evento e ao favorecido. Além disso, deverá permitir o agrupamento dessas despesas em Faturas e, depois, em Faturamentos.

- 2.1.5. O sistema deverá gerar e emitir os relatórios obrigatórios da CONTRATANTE como prestação de contas trimestral, demonstrativo de execução física e financeira, indicadores mensais, demonstrativo gerencial de eventos, ofícios, entre outros.
- 2.1.6. Os principais pontos do evento deverão ser passíveis de impressão, tanto para preenchimento, quanto para documentação (em branco ou preenchido). Ademais, deverá ser possível sua integração com outros sistemas.
- 2.1.7. Recursos funcionais
- 2.1.7.1. Na tabela a seguir constam os recursos funcionais que devem ser providos pelo sistema de gestão dos eventos educacionais disponibilizado pela LICITANTE em sua versão web. Os referidos recursos constam organizados por contexto.

Contexto	Recurso Funcional
Funcionários	Permitir a gestão do cadastro de funcionários
Empresa, instrutor	Permitir a gestão do cadastro de empresas / instrutores
	Permitir a gestão de documentos de empresas / instrutores
	Permitir a gestão de contratos das empresas
Parceiros	Permitir a gestão do cadastro de parceiros
	Permitir a gestão de documentos dos parceiros
	Permitir a gestão de contratos dos parceiros
	Permitir a gestão de convênios dos parceiros
Participantes	Permitir a gestão dos cadastros de participantes
Plano de Ação	Permitir a gestão do cadastro de planos de ação não modulares
	Permitir a gestão dos cadastros de planos de ação modulares
	Permitir a impressão do plano instrucional
	Permitir a habilitação de instrutores
Estoque	Permitir a gestão do cadastro de itens de estoque
	Permitir a gestão do cadastro de kits de eventos
	Permitir a impressão da composição de material de evento
	Permitir a Impressão de etiquetas de evento

	Permitir a gestão de solicitações de materiais para eventos	
Integrações	Permitir a Integração com webservices do Senar para coleta de dados de participantes	
	Permitir a integração com sistema financeiro	
	Permitir a criação de <i>web services</i> com dados dos eventos	
	Permitir a integração entre sistemas para os relatórios	
	Permitir a criação de <i>web services</i> para impressão de certificação online	
Eventos	Permitir a gestão de eventos	
	Seleção de participantes	Permitir a gestão do cadastro de participantes
		Permitir a avaliação de participantes
		Permitir a impressão de ficha de inscrição dos participantes
		Permitir a impressão de relatório de avaliação dos participantes
	Folha de presença	Permitir o preenchimento da folha de presença dos participantes
		Permitir a impressão da folha de presença dos participantes
	Registro de aula	Permitir o preenchimento de registro de aula por dia
		Permitir a impressão de registro de aula por dia
	RAC	Permitir o preenchimento de relatório de ação concluída
		Permitir a impressão de relatório de ação concluída
	Supervisão	Permitir o preenchimento de supervisão à instrutoria
		Permitir a impressão de supervisão à instrutoria
		Permitir o preenchimento de supervisão à mobilização
		Permitir a impressão de supervisão à mobilização
		Permitir a aplicação de pesquisa de satisfação dos participantes
		Permitir o controle de certificação dos participantes
		Permitir o controle de solicitação de alteração / cancelamento de eventos

		Permitir o upload de arquivos relacionados ao evento
	Agenda	Permitir o controle de agenda do instrutor
	Seleção Instrutor	Permitir a seleção manual de instrutor
		Permitir a gestão e realização do rodízio de Instrutores
	Financeiro	Permitir a criação de despesas e gastos em eventos
		Permitir a gestão de despesas e gastos em eventos
		Permitir a geração de faturas / faturamento
		Permitir a impressão de relatório de faturamento
		Permitir o preenchimento de demonstrativo de comprovante de despesas
	Planejamento	Permitir a gestão de plano anual de trabalho
		Permitir a gestão de programação estratégica de mobilização (PEM)
		Permitir a gestão do cadastro de janelas para solicitação de demandas de evento
		Permitir a solicitação de demandas de evento
		Permitir a análise de demandas de evento
		Permitir o preenchimento da reformulação do plano anual de trabalho
		Permitir a solicitação de cartilhas
		Permitir a solicitação de kits
		Permitir a impressão de ofício de planejamento
		Permitir a impressão de ofício de reformulação
	Relatórios	Permitir a construção de relatórios gerenciais de eventos
	Municípios e Regiões	Permitir a gestão do cadastro de municípios / regiões
		Permitir o controle de municípios de base e extensão
		Permitir a controle de distância entre municípios

2.1.7.2. Na tabela a seguir constam os recursos funcionais que devem ser providos pelo sistema de gestão de eventos disponibilizado pela LICITANTE em sua versão para dispositivos móveis.

Contexto	Recurso Funcional	
Aplicativo do Instrutor - aplicativo nativo ou React Native versão iOS e Android -, não sendo permitido versão web-responsiva ou webview)	Eventos	Permitir a visualização de eventos
		Permitir a aplicação de filtros entre eventos
		Permitir a aceite/recusa de eventos
		Permitir a realização de check-in e check-out
		Permitir o registro de aula
		Permitir a gestão do cadastro de participantes
		Permitir a avaliação de participantes
		Permitir o preenchimento da folha de presença de participantes
		Permitir o registro de fotos
		Permitir o preenchimento do relatório de ação concluída
		Permitir a localização de eventos a partir de QR-CODE
		Permitir a visualização de alteração/cancelamento de eventos
		Sincronização
Notificações	Permitir notificações de eventos	
Agenda	Permitir a visualização da agenda do instrutor	
	Permitir a gestão do cadastro de indisponibilidades de agenda do instrutor	
Aplicativo do Supervisor - aplicativo nativo ou React Native versão iOS e Android -, não sendo permitido versão web-responsiva ou	Eventos	Permitir que o Supervisor visualize os Eventos de sua região
		Permitir a aplicação de filtros entre eventos
		Permitir que o Supervisor acesse um Evento e realize a Supervisão à Instrutoria de forma offline
		Permitir que o Supervisor acesse um Evento e realize a Supervisão à Mobilização de forma offline



webview)	Sincronização de Dados	Permitir a sincronização dos dados de Supervisão à Instrutoria que foram preenchidos de forma offline, enviando assim as informações para o sistema web
		Permitir a sincronização dos dados de Supervisão à Mobilização que foram preenchidos de forma offline, enviando assim as informações para o sistema web
	Agenda	Permitir que o Supervisor visualize a sua Agenda de Eventos

## 2.2. LICENCIAMENTO

A LICITANTE deverá prover licenças de uso do sistema de gestão de eventos (licenças não exclusivas, intransferíveis e limitadas para uso do sistema disponibilizado e suas customizações, durante a vigência do contrato), disponibilizado no formato SaaS (SaaS - Software as a Service), hospedado em nuvem. A LICITANTE deverá prover licenças para os perfis: funcionários, instrutores e parceiros do Senar (supervisores, sindicato, prefeitura, federações, cooperativas).

### 2.2.1. SUPORTE DE NÍVEL 1 E MANUTENÇÃO CORRETIVA

2.2.1.1. A partir deste serviço a LICITANTE deverá:

- prover suporte de nível 1 e manutenção corretiva para o sistema;
- realizar o atendimento de solicitações via chamados (tickets), dividido em dúvidas e falhas; e
- prover suporte remoto aos usuários das regionais.

2.2.1.2. O serviço se refere ao fornecimento de suporte de nível 1 e manutenção corretiva para o sistema, atendendo chamados de dúvidas e falhas, oferecendo atendimento remoto via telefone (e videoconferência, se necessário). Esse suporte abrange o atendimento de solicitações por meio de chamados (tickets) e está dividido em duas categorias principais: dúvidas e falhas. O serviço de suporte técnico remoto deverá servir aos usuários administradores do sistema, tendo como objetivo o esclarecimento de dúvidas sobre a utilização do sistema e/ou correção de eventuais erros.

2.2.1.3. No caso das dúvidas, a equipe da LICITANTE deverá estar disponível para esclarecer questões relacionadas a processos e regras desconhecidas. Também visa ajudar os usuários a compreender e distinguir a natureza da demanda, com o objetivo de sanar dúvidas ou identificar uma falha, que em seguida será encaminhada para a correção, caso seja falha.

2.2.1.4. A equipe de suporte da LICITANTE será responsável por receber os chamados de falha, analisar a natureza da falha e tomar as medidas necessárias para solucioná-la. O objetivo é garantir o funcionamento correto e eficiente do sistema, eliminando quaisquer problemas que possam comprometer sua operação adequada.

2.2.1.5. Categorização dos atendimentos:

- Falha no sistema:

- Falhas ou mal funcionamento do sistema, caracteriza-se por resultados não compatíveis com o desejado ou esperado, erros do sistema (e não avisos), impossibilidade de se concluir uma tarefa ou processo:
  - Chamados de falhas referem-se ao relato de comportamentos inadequados do sistema que necessitam de correção.
  - A equipe de suporte da LICITANTE será responsável por receber, analisar a natureza da falha e tomar as medidas necessárias para sua resolução.
  - O objetivo é garantir o funcionamento correto e eficiente do sistema, eliminando problemas que possam comprometer sua operação adequada.
  - Inclui-se também o atendimento de nível 1, que abrange o suporte remoto aos usuários das regionais.
- Dúvida:
  - Dificuldades de uso pelo usuário e/ou dúvidas na utilização do sistema relacionadas às funcionalidades devidamente ativadas, implantadas e colocadas em uso durante o processo de implantação.
  - Nestes casos, a equipe de suporte da LICITANTE deverá enviar documentação padrão dos procedimentos e uso do sistema, podendo esta documentação utilizar referências a chamados anteriores, referências à documentação de implantação/manuais, central de ajuda, vídeos, artigos de ajuda e outras ferramentas de suporte utilizadas para atendimento aos usuários.
  - Adoção de novas funcionalidades ou alteração de processos previamente implantados, quando identificados, não serão tratados nessa categoria e deverão ser recategorizados conforme necessário.

#### 2.2.1.6. Propriedade do sistema:

O sistema de gestão de eventos educacionais a ser disponibilizado como serviço à CONTRATANTE é de propriedade da CONTRATADA que poderá manter a comercialização deste conforme suas estratégias comerciais. Em relação à propriedade fica definido que:

- Para assegurar a continuidade e funcionamento do sistema, caso o contrato seja extinto ou a CONTRATADA venha a se tornar impedida de prestar os serviços, a CONTRATADA fica obrigada a disponibilizar o código-fonte do sistema à CONTRATANTE. A contratada deverá ceder, sem ônus adicional, a última versão do sistema utilizada pela CONTRATANTE, incluindo todas as customizações e melhorias implementadas até aquele momento para atender às demandas específicas da CONTRATANTE.
- A partir deste momento, para a continuidade da operação do sistema, fica sob responsabilidade da CONTRATANTE a hospedagem do sistema em infraestrutura de servidores sob sua gestão, assim como passa a caber à CONTRATANTE arcar com as



manutenções (com equipe própria ou com uso de fornecedores contratados) do código fonte disponibilizado pela CONTRATADA. Portanto, a CONTRATADA passa a ficar desobrigada do compromisso de hospedagem, suporte técnico e manutenção, de qualquer ordem, após o encerramento do contrato.

## 2.2.2. HOSPEDAGEM

- 2.2.2.1. A LICITANTE vencedora deverá prover infraestrutura e prestar serviço de monitoramento ativo para adequada hospedagem do sistema na nuvem.
- 2.2.2.2. O sistema deverá ser monitorado ativamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, garantindo nível de serviço mínimo não inferior a 98% (noventa e oito por cento) do período de vigência do contrato. Entendendo que nível de serviço diz respeito a disponibilidade do sistema para o usuário final, ou seja, percentual de tempo em que o sistema estará disponível sem qualquer problema ou prejuízo ao usuário final.
- 2.2.2.3. A infraestrutura de hospedagem deverá suportar até 10.000 (dez mil) usuários, com possibilidade de crescimento de 25% (vinte e cinco por cento) ao ano.
- 2.2.2.4. A CONTRATADA deverá garantir a replicação diária dos dados existentes no sistema de gestão de eventos para a base de dados corporativos do Senar, utilizando tecnologia que permita a transferência automatizada e segura dos dados através de APIs (Application Programming Interfaces) ou via replicação de base de dados para dentro da infraestrutura do Senar. A solução de replicação deve assegurar que os dados estejam sempre atualizados e disponíveis, minimizando a latência e garantindo a integridade das informações. A qualquer momento, o Senar poderá realizar diligências para verificar, de forma autônoma, a eficácia e segurança do processo de replicação. Fica sob responsabilidade da CONTRATANTE disponibilizar os equipamentos e infraestrutura necessários para o devido armazenamento dos dados replicados na base de dados corporativos do Senar.

## 2.3. MANUTENÇÃO EVOLUTIVA, DESENVOLVIMENTO DE NOVAS FUNCIONALIDADES E CUSTOMIZAÇÕES

2.3.1. A partir deste serviço a LICITANTE deverá:

- implementar recursos adicionais para atender novos requisitos de negócios; e
- customizar fluxos de trabalho e ajustes de configuração.

2.3.2. O serviço se refere ao processo de criação e implementação de recursos adicionais ao sistema, visando expandir suas capacidades. Isso deverá ser feito para atender a novos requisitos de negócios, melhorar a eficiência operacional ou oferecer novos serviços aos usuários. As funcionalidades deverão ser projetadas, desenvolvidas, testadas e integradas ao sistema existente, proporcionando benefícios adicionais e maior flexibilidade.

2.3.3. Também é incluído neste serviço a adaptação do sistema para atender às necessidades específicas das Administrações Regionais. Isso envolve personalização de fluxos de trabalho, ajustes de configuração, criação de campos personalizados e implementação de regras de negócio específicas. As customizações deverão garantir que o sistema funcione de maneira precisa e adequada aos requisitos exclusivos da regional, oferecendo uma experiência mais personalizada e adaptada às suas operações e processos internos.

2.3.4. A manutenção evolutiva abrange a realização de modificações, atualizações e otimizações no sistema existente para acompanhar as mudanças no ambiente de negócios e atender às demandas dos usuários. Neste serviço também estão incluídas atividades como carga de uma planilha, criação de uma busca salva ou exclusão/ajuste de dados por engano do usuário, e que a exclusão no sistema possa comprometer alguma regra de negócio.

2.3.5. Volume de serviço:

- A LICITANTE vencedora deverá prover banco de até 10.000 (dez mil) Horas de Serviços Técnicos (HST) para manutenção evolutiva, a serem consumidas sob demanda da CONTRATANTE, para que possam ser realizadas eventuais atualizações ou melhorias no sistema disponibilizado que se façam necessárias ao longo do prazo de vigência do contrato.
- Para cada demanda de manutenção evolutiva do sistema a LICITANTE vencedora deverá apresentar a estimativa de esforço e somente a executará mediante aprovação da CONTRATANTE, com a devida prestação de contas por meio de relatório técnico aprovado pela Contratante.
- A CONTRATANTE não se obriga a consumir todas as horas estimadas destinadas à manutenção evolutiva do sistema, visto que se trata de um serviço que será contratado por demanda.
- Não há previsão quanto à distribuição das solicitações de serviço ao longo dos meses, sendo responsabilidade da LICITANTE vencedora ajustar-se com vistas ao atendimento dos serviços solicitados pela CONTRATANTE de acordo com os prazos estabelecidos a seguir.

2.3.6. Aceite do serviço:

- A CONTRATANTE emitirá, após a inspeção e teste dos artefatos entregues, o termo de aceitação do serviço, no prazo definido no relatório técnico.
- A emissão de aceite pela CONTRATANTE não exime a LICITANTE vencedora da responsabilidade pela correção de erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço.

2.3.7. Qualidade do serviço:

- A qualidade dos serviços entregues será avaliada pela correção dos artefatos e pela aderência as especificações formuladas pela CONTRATANTE.

- A avaliação da qualidade dos artefatos entregues será feita no aceite do serviço podendo motivar a recusa de artefatos. A motivação da recusa do artefato será formalizada pela CONTRATANTE.

#### 2.3.8. Garantia:

- A LICITANTE vencedora deverá garantir os serviços prestados pelo período de 3 (três) meses, contado a partir do aceite do serviço, mesmo após o término do contrato.
- Durante o período de garantia caberá à LICITANTE vencedora toda a manutenção corretiva decorrente de erros ou falhas que resultem em funcionamento incorreto ou em desconformidade com as especificações formuladas pela CONTRATANTE, cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados ou decorrentes de integração, a qualquer tempo, sem ônus para a CONTRATANTE, desde que o erro ou falha, comprovadamente, não se dê em função de falhas nas especificações feitas pela CONTRATANTE.

## 2.4. IMPLANTAÇÕES/MIGRAÇÕES PARA AS REGIONAIS

### 2.4.1. A partir deste serviço a LICITANTE deverá:

- realizar a implantação/migração de 21 (vinte e uma) Administrações Regionais do sistema atual (plataforma NetSuite da Oracle) para o sistema a ser fornecido pela LICITANTE vencedora;
- realizar a implantação/migração, sob demanda, do sistema fornecido pela LICITANTE, para as regionais restantes que não utilizam a plataforma NetSuite da Oracle; e
- realizar o mapeamento da necessidade de parametrizações e/ou customizações específicas, os pilotos de eventos, os treinamentos presenciais e o início de operação.
- Realizar a implantação/migração do sistema e funcionalidades utilizadas pelo Senar Central, no que diz respeito a todos os relatórios consolidados, indicadores de gestão, dashboards, integrações e outros. Também é incluído neste serviço a adaptação do sistema para atender às necessidades específicas da Administração Central e das unidades regionais. Isso envolve personalização de fluxos de trabalho, customizações, criação de relatórios, ajustes de configuração, criação de campos personalizados e implementação de regras de negócio específicas. As customizações deverão garantir que o sistema funcione de maneira precisa e adequada aos requisitos exclusivos da regional, oferecendo uma experiência mais personalizada e adaptada às suas operações e processos internos.

### 2.4.2. Este serviço se refere ao processo de migração ou implantação de uma regional para o sistema fornecido pela LICITANTE. As seguintes etapas deverão ser contempladas neste processo:

- Parametrização/customizações: ajustar e configurar o sistema disponibilizado pela LICITANTE para atender às necessidades específicas de cada regional, tendo incluído os seguintes itens: parametrização do sistema e migração de dados. Caso seja identificada

alguma funcionalidade que necessite ser criada ou alterada, a mesma deverá ser implementada utilizando a rubrica “Manutenção evolutiva, desenvolvimento de novas funcionalidades e customizações”. A parametrização do sistema compreende a criação de instância do sistema e parametrização técnica; a carga de usuários a partir de dados cedidos pela CONTRATANTE, em formato a ser pactuado entre as partes; e a customização da interface do sistema a partir da identidade visual da CONTRATANTE, cedida pela própria (logomarca vetorizada e manual da marca), contemplando a aplicação da logomarca e configuração de cores/aparência dos elementos.

- Piloto de eventos: realizar testes com usuários e eventos selecionados para validação do sistema.
- Treinamento presencial: capacitar os usuários da plataforma a partir de sessões de treinamento: realização de 1 (um) evento de treinamento por Regional para até 10 (três) usuários-chave, com carga horária de 24 (vinte e quatro) horas, sobre as funcionalidades do sistema; e
- Início da operação com a regional: início do uso, em ambiente final, pela regional. A LICITANTE vencedora deverá realizar o monitoramento e oferecer o suporte técnico necessário. Operação assistida ao longo de 30 (trinta) dias, considerando total de até 20 (vinte) horas de atendimento para o esclarecimento de dúvidas em geral.

2.4.3. A LICITANTE vencedora deverá apresentar um cronograma para a implantação/migração de cada regional, a ser validado pela CONTRATANTE, a partir da etapa de parametrização/customizações.

## 2.5. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.5.1. Todos os serviços deverão ser executados nas instalações da LICITANTE vencedora, que deverá providenciar, as suas expensas, toda a infraestrutura de hardware e software, bem como os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados.

2.5.2. As interações com os profissionais da CONTRATANTE necessárias à execução dos serviços ocorrerão em Brasília/DF. Havendo a necessidade de deslocamento de profissionais envolvidos na prestação dos serviços para Brasília, a CONTRATANTE arcará com o pagamento das despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação, se necessário.

## 2.6. DESLOCAMENTOS DE VIAGENS

2.6.1.1. Havendo a necessidade de viagem de representantes, empregados, colaboradores ou prestadores de serviços da LICITANTE vencedora para as Administrações Regionais, as despesas (passagens, diárias e seguro) serão suportadas pela CONTRATANTE, desde que a viagem seja previamente por esta autorizada.

2.6.1.2. No caso de emissão de passagens aéreas e terrestres para o deslocamento de representantes, empregados, colaboradores ou prestadores de serviços da LICITANTE vencedora, estas deverão ser, obrigatoriamente, emitidas pela CONTRATANTE.