



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

O presente Termo tem por objeto a AQUISIÇÃO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE e APLICATIVO para a comunicação entre família e escola (agenda digital), capaz de conectar alunos, responsáveis e colaboradores nas três unidades de ensino do Sesc-DF, sendo a EDUSESC Ceilandia, Taguatinga e Gama, com atualização de versões, por um período de 12 meses.

2. JUSTIFICATIVA

Quando necessitamos enviar uma mensagem importante para todos os pais, a primeira opção é a utilização da agenda tradicional em papel que agrega custos com a produção e impressão de bilhetes, sendo que a eficácia na entrega não será total, principalmente levando em consideração que no mundo atual, os pais não tem tempo para observar todos os dias as agendas de seus filhos. Outras opções, seriam por e-mail marketing ou redes sociais, que nem todos leem, ou ainda por telefone, onde há dificuldades em obter sucesso com ligações.

Ao aderir ao aplicativo Agenda Digital, teremos uma ferramenta tecnológica própria e personalizada da escola. Com todos os pais conectados, eles recebem no *smartphone* as notificações das mensagens e isso aumenta muito o engajamento entre família e escola.

Além disso, em poucos cliques é possível enviar mensagens com seleção múltipla de usuários, em que se pode incluir fotos, vídeos e outros arquivos. Além da comunicação eficaz com pais e alunos, é possível a comunicação entre os empregados. Com o aplicativo é possível ainda o envio de enquetes, relatórios, informações detalhadas da rotina escolar às famílias. É possível personalizar a agenda conforme as necessidades das escolas, a inclusão dos canais de atendimento, fazendo com que as famílias tirem dúvidas ou repassem informações importantes à escola em poucos minutos, dentre outras funcionalidades importantes para o bom andamento da rotina escolar.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS DO OBJETO

3.1 - INFRAESTRUTURA

- a) A infraestrutura utilizada deverá ser a computação em nuvem. Os dados deverão ser acessados e hospedados em um servidor em nuvem, devendo estes serviços serem fornecidos pela LICITANTE vencedora.

- b) Cada unidade escolar deverá possuir um aplicativo separado, disponível para baixar nas lojas do Google Play e Apple Store.

3.2 - HOSPEDAGEM E OPERAÇÃO DO AMBIENTE

- a) A LICITANTE vencedora fará a hospedagem da solução em infraestrutura de servidores e armazenamento das informações do software / aplicativo para a execução dos componentes WEB da solução.
- b) A operação do ambiente deverá contemplar a manutenção, monitoramento e atualização dos servidores pela LICITANTE vencedora.
- c) Os conteúdos nos servidores deverão ser 100% criptografados, inclusive entre servidores, que por sua vez deverão estar atualizados contra vulnerabilidades.

3.3 - PARAMETRIZAÇÃO DO SOFTWARE

Caberá a LICITANTE vencedora:

- a) Disponibilizar a ferramenta de importação da base de alunos e colaboradores;
- b) Disponibilizar via Apple Store e Play Store as versões para iPhone e Android do aplicativo aos responsáveis, alunos e colaboradores com a marca da CONTRATANTE;
- c) Criar o ambiente WEB da aplicação exclusivo da CONTRATANTE;
- d) Disponibilizar acesso a versão WEB com perfis para todos os usuários, inclusive aos usuários administradores do sistema;
- e) Configurar a solução para as necessidades específicas identificadas durante a implantação;
- f) Configurar o módulo de sincronização para importar a base de usuários, alunos, responsáveis, professores e coordenadores no sistema;
- g) A aplicação deverá suportar o acesso a todas as funcionalidades via Web, por meio dos navegadores (Web browsers): Microsoft Internet Explorer® (versão acima de 9); Mozilla Firefox® (versão acima de 3.6 ou 4), executando em sistema operacional Windows 7 ou superior de 64 bits; Google Chrome® (versão acima de 15);
- h) O sistema deverá integrar as tecnologias de computadores, mobiles (*tablets, Ipad, Iphones e smartphones*);
- i) Todos dados trafegados via internet serão criptografados, assim a aplicação deverá ser compatível com o protocolo HTTPS;

- j) A aplicação deverá ser integrada ao sistema de gestão escolar utilizado nas unidades escolares EDUSESC;

A LICITANTE vencedora deverá prestar todo o apoio necessário ao processo de integração entre a aplicação e o sistema de gestão escolar.

3.4 – FUNCIONALIDADES

O software/aplicativo disponibilizado pela LICITANTE vencedora deverá fornecer as seguintes funcionalidades:

- a) Permitir a configuração dos textos encaminhados nos comunicados enviados (fonte, alinhamentos, cores, parágrafo, espaçamento etc.).
- b) Permitir a criação de modelos pré-definidos de mensagens.
- c) Emitir relatório de mensagens enviadas com ou sem filtros.
- d) Manter o histórico das mensagens enviadas.
- e) Compartilhamento de mensagens entre a escola / responsáveis e/ou alunos podendo ser por meio de textos, circulares, ocorrências, registro de entrada e saída, atrasos, presenças e ausências, comunicados, lembretes, conteúdos ministrados, material didático, lição de casa, fotos, convites, links, arquivos, portfólios etc.
- f) Compartilhamento da rotina dos alunos com as famílias.
- g) Disponibilizar as informações diárias da turma tais como, sobre lição de casa, conteúdo ministrado, ocorrências, dentre outras, aos responsáveis e estudantes.
- h) Disponibilização do calendário anual aos responsáveis e alunos, contendo datas dos eventos, reuniões, atividades, datas de provas, trabalhos e outros, além da confirmação de presença e lembretes automáticos diretamente no celular e e-mail do responsável.
- i) Permitir criar eventos no calendário e selecionar as pessoas que receberão a notificação.
- j) No calendário, permitir enviar convites para eventos em que os convidados confirmem presença e criar/enviar lembretes para evitar os esquecimentos.
- k) Permitir a CONTRATANTE o acompanhamento dos usuários conectados.
- l) Gerar notificações no smartphone e/ou e-mail dos usuários.
- m) Permitir a confirmação de leitura pela CONTRATANTE das mensagens enviadas aos usuários.
- n) Permitir que o conteúdo publicado pelos colaboradores passe pela aprovação (moderação) da equipe gestora escolar antes de ser enviado aos responsáveis, possibilitando assim a revisão.

- o) Permitir o agendamento para envio das mensagens, podendo o colaborador escolher a data e o horário exato para envio.
- p) Permitir a pesquisa de mensagens antigas por conteúdo, remetente, data enviada e tipos de mensagem.
- q) Permitir que as mensagens enviadas não sejam apagadas.
- r) Permitir que as mensagens enviadas possam ser canceladas, mas que continuem visíveis no sistema para administradores e para o usuário que a tenha criado.
- s) Permitir o envio de mensagens com solicitação de resposta. Definindo o prazo de resposta pelos responsáveis, e enquanto não respondem aparecem uma notificação em “pendências”, dentro do app.
- t) Possibilitar a interação direta entre responsáveis e coordenadores, orientadores e/ou professores diariamente por meio do aplicativo / aplicação.
- u) Deverá identificar todos os usuários por meio de login e senha;
- v) Deverá identificar e autenticar o usuário antes de qualquer acesso aos dados do sistema;
- w) Possuir suporte à autenticação de usuários usando Active Directory;
- x) Possuir suporte à autenticação de usuários usando a API de outros sistemas;
- y) Permitir ao usuário que seja responsável pelo estudante e professor ou outro colaborador, o acesso à todas as funções disponíveis em seu perfil, com um único login e senha.
- z) Permitir o envio de anexos em diversos formatos (doc, docx, ppt, pptx, pdf, xls, jpg, jpeg, wav, wmv, mp3, mp4, dentre outros), além de links tais como do YouTube e outros sites.
- aa) Permitir o envio de anexos individuais, sendo vários arquivos de uma só vez chegando separadamente a cada família, sem a necessidade de enviar um a um.
- bb) Permitir que os responsáveis avisem pelo aplicativo, que já estão a caminho da escola para buscar os estudantes. A escola definirá um raio de distância, e quando o responsável ultrapassar essa distância estabelecida, os colaboradores deverão conseguir monitorar a distância exata em que se encontram.
- cc) A fila de chegada poderá ser exibida em algum painel (monitor) da escola ou ser visualizada diretamente no smartphone ou no tablet do profissional da escola, para facilitar a liberação.
- dd) Pelo app, os responsáveis poderão cadastrar novos autorizados para buscar os estudantes. Essas autorizações poderão ser temporárias ou não, a depender da escolha da escola.
- ee) Permitir o envio de várias imagens de uma só vez, de modo que os responsáveis visualizem em formato de galeria de fotos.
- ff) Gerar carteirinhas de identificação com a foto do estudante via aplicativo. A carteirinha deverá possuir a logomarca da EDUSESC.
- gg) Possibilidade de inserção de itens próprios no menu do aplicativo.

- hh) Permitir a CONTRATANTE verificar a quantidade de visualizações de mensagens total, por pasta ou por documento enviado.
- ii) Possuir o módulo de documentos, onde será possível criar pastas e organizar todos os conteúdos dentro, definindo quem terá acesso a cada pasta e quem poderá editá-las. Estas pastas conterão documentos importantes para famílias e estudantes, tais como grade horária, cardápios, portfólios, manuais, dentre outros.
- jj) Possuir o módulo atendimento, por meio de canais com atendentes especificados pela gestão escolar.
- kk) As unidades escolares EDUSESC poderão criar/configurar quantos canais de atendimento forem necessários.
- ll) Permitir a definição dos tipos de interações que irão gerar notificações para os atendentes e para quem é solicitado o atendimento.
- mm) Permitir habilitar/desabilitar o envio de anexos nos canais de atendimento.
- nn) Permitir a criação de canais de atendimento em que o atendente utilizará apenas respostas padrão.
- oo) Permitir a criação de canais de atendimento em que o solicitante informa o nome do aluno, ou não.
- pp) Permitir a transferência de um chamado para outro canal de atendimento e/ou diretamente para o atendente.
- qq) Possuir o módulo de avaliação dos atendimentos utilizando-se métricas preferencialmente por meio do Net Promoter Score (NPS).
- rr) Emitir relatórios completos sobre a satisfação do cliente em relação aos atendimentos, canais e atendentes.
- ss) Permitir a criação/configuração de enquetes e pesquisas, bem como a apuração dos resultados.
- tt) Permitir anexar vídeos nos formatos mp4, avi, mov, mpg, mpeg, wmv, bem como áudios em mp3 e wav.
- uu) O sistema deverá estar totalmente adequado à LGPD – Lei Geral de Proteção dos Dados, com o intuito de **prevenir** e garantir maior **segurança** para todos os usuários.

4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 - CUSTOMIZAÇÃO

- a) Caberá a LICITANTE vencedora a incorporação de novas funcionalidades específicas e a integração com o sistema de gestão escolar, quando for o caso.
- b) Antes da efetivação de qualquer processo de customização a LICITANTE vencedora deverá apresentar o mesmo a CONTRATANTE para verificação da pertinência.
- c) O Sesc/DF é uma Instituição com normas regulamentadas por leis específicas, logo, o sistema deverá ser adaptado em acordo com as regras particulares a esse formato de Instituição.

4.2 - TREINAMENTO

- a) Caberá a LICITANTE vencedora o treinamento dos colaboradores para configuração, administração e utilização do Software. Incluindo palestras programadas com todos os colaboradores e responsáveis (pais) da CONTRATANTE para sensibilizá-los sobre os benefícios e utilização da solução.
- b) Os treinamentos terão o objetivo de repassar o conhecimento aos usuários do sistema.
- c) O cronograma e distribuição das horas destes treinamentos deverão ser acordados anteriormente entre as partes.
- d) A LICITANTE vencedora deverá apresentar a programação e o conteúdo dos treinamentos para a CONTRATANTE antes de sua realização.
- e) A LICITANTE vencedora deve fornecer todo o material em português (manuais, apostilas, entre outros) necessário à realização do treinamento de forma impressa e digital.

4.3 - IMPLANTAÇÃO

A implantação consistirá em processos de instalação, configuração, parametrização, integrações, testes incluindo a importação dos dados existentes dos sistemas legados indicados pelo Sesc/DF para a aplicação, além do fornecimento de documentações, treinamentos e acompanhamento dos usuários.

4.4 – GARANTIA

A LICITANTE vencedora deverá garantir que a solução corresponda às especificações por ela ofertadas e funcionarão conforme especificações requeridas neste Termo de Referência e para tal envidará todos os esforços para sanar possíveis falhas, e garantir o atendimento às referidas especificações. A garantia da solução ofertada será de 12 (meses) a contar do recebimento definitivo do objeto do contrato.

- a) A LICITANTE vencedora deverá dispor o manual de instrução para o uso do produto a CONTRATANTE.

5 - SUPORTE TÉCNICO, ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES E MANUTENÇÃO CORRETIVA

5.1 - Durante a vigência do contrato a LICITANTE vencedora deverá disponibilizar ao Sesc/DF assistência especializada para apoio em:

- a) Questões relacionadas ao uso operacional do software/aplicativo sob licença;
- b) Identificação e verificação das causas de possíveis erros ou mau funcionamento do software/aplicativo objeto deste edital;
- c) Problemas com os serviços prestados;
- d) Orientação sobre soluções alternativas para tais erros ou mau funcionamento, se possíveis;
- e) Informações sobre erros previamente identificados;
- f) Correções de problemas (bugs) no software/aplicativo, atualizações de versões e releases deles;
- g) Esclarecimento de dúvidas que afetem a configuração ou operação da solução;
- h) Manutenção corretiva de eventuais erros na solução;
- i) Manutenção evolutiva do produto, com novas funcionalidades e melhoria contínua dos módulos previstos no contrato.

5.2 - A LICITANTE vencedora oferecerá suporte em horário comercial - das 8h às 18h - com acionamento por telefone e/ou e-mail.

5.3 - O tempo máximo para atendimento técnico será de 4 (quatro) horas, a partir do momento da abertura do chamado que poderá por telefone ou eletrônico.



6. LICENÇA DE USO

6.1 - A LICITANTE vencedora deverá fornecer o termo de licença de uso do software / aplicativo com os devidos termos de validade e utilização.

6.2 - Das licenças adquiridas, todas devem permitir acesso a todos os processos tratados no sistema de forma indiscriminada.

7. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1 - cumprir fielmente a sua parte no Contrato;

7.2 - facilitar o acesso do funcionário da CONTRATADA aos locais de implantação, configuração, manutenção e treinamento;

7.3 - disponibilizar funcionário responsável pelo acompanhamento da implantação / configuração / treinamento dos produtos/serviços nas Unidades escolares do Sesc-DF;

7.4 - adotar medidas legais no caso de não cumprimento do contrato pela CONTRATADA;

7.5 - conferir os produtos/serviços no ato da entrega pela CONTRATADA;

7.6 - atestar as notas fiscais mensalmente;

7.7 - Direcionar os pagamentos ao setor responsável, para a efetivação nos prazos previstos.

8. PRAZO DE EXECUÇÃO E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

8.1 - A LICITANTE vencedora terá um prazo de 30 dias para a liberação da solução, implantação e treinamento da equipe da CONTRATANTE, e o primeiro pagamento será realizado somente após a conclusão desta etapa, mediante emissão da nota fiscal e entrega das certidões solicitadas pelo Sesc-DF.

8.2 - O Sesc se reserva no direito de solicitar amostras e demonstrações da solução a fim de comprovar a qualidade e eficácia, na fase de aceite.

9. LOCAL DE ENTREGA

A solução será utilizada nas três unidades escolares do Sesc- DF, sendo:



EDUSESC Taguatinga

Endereço: CNB 12 Área Especial 02/03 – Taguatinga Norte - DF

Telefone: (61) 3451-9146

Responsável: Ana Maria Andreolli (Diretora Pedagógica)

EDUSESC Ceilândia

Endereço: QNN 27 – Área Especial – Ceilândia Norte – DF

Telefone: (61) 3379-9579

Responsável: Andréia de Moraes (Diretora Pedagógica)

EDUSESC Gama

Endereço: Quadra 01 Lotes 620/680 – Setor Leste Industrial – Gama - DF

Telefone: (61) 3484-9108

Responsável: Thales Fernandes (Diretor Pedagógico)

A administração da solução ficará a cargo da Coordenação de Educação do Sesc-DF

Endereço: SIA Trecho 02 – Lote 1130 – Guará-DF

Telefone: (61) 3451-9114

Responsável: Amanda Lopes Sampaio (Coordenadora de Educação).

Termo de referência atualizado em: 18/11/2021
Por: Adriana Tavares da Silva (Supervisora de Educação)



**SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO DO DISTRITO FEDERAL - SESC DF
PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DA LICENÇA DE USO DE SOFTWARE / APLICATIVO
PARA COMUNICAÇÃO ENTRE FAMÍLIA E ESCOLA**

1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA:

Razão Social e CNPJ:

Telefone:

Responsável:

2. ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO:

ITEM	OBJETO	Quantidade	Valor
01	Licença de direito de uso de software aplicativo para smartphone e web para comunicação entre família e escola que atenda os aspectos da rotina escolar para lembretes de datas, compromissos e comunicação em geral. O aplicativo será utilizado pelos alunos matriculados nas 3 unidades de educação do Sesc. Uma licença para atender 2500 alunos, 200 professores e equipe técnica.	12 meses	R\$ XXXX
02	Treinamento par uso do software para 40 pessoas que compõem o corpo técnico das escolas. Oferecer palestras programadas com todos os colaboradores e pais dos alunos para sensibilizá-los sobre os benefícios no efetivo da solução. Capacitação para configuração, administração e utilização do software.	01 unidade	R\$ XXXX
03	Customização do software – disponibilizar a identidade da instituição. Abertura para comunicação do aplicativo para incorporar novas funcionalidades específicas e integradas aos sistemas já existentes.	01 unidade	R\$ XXXX
04	Suporte técnico eletrônico ou por telefone, manutenção corretiva e manutenção evolutiva.	12 meses	R\$ XXXX
05	Instalação e implantação do aplicativo. Infraestrutura do servidor em nuvem, hospedagem da solução em infraestrutura e armazenamento para execução do componente web. A operação do ambiente deverá contemplar manutenção, monitoramento e atualização dos servidores, gerenciamento e acompanhamento de todos os serviços prestados. Disponibilizar ferramenta de importação de base de dados de alunos e colaboradores. Disponibilizar via Apple Store e Play Store as versões para iOS e Android do aplicativo aos responsáveis, alunos e colaboradores com a marca da CONTRATANTE. Criar ambiente exclusivo do cliente. Disponibilizar acesso a versão WEB com perfis para todos os usuários, inclusive aos usuários administradores do sistema; Configurar a solução para as necessidades específicas identificadas durante a implantação. Apoio na configuração do módulo de sincronização para importar a base de dados dos usuários, alunos, responsáveis, professores e coordenadores do sistema e integração ao sistema de gestão escolar utilizado nas unidades escolares EDUSESC.	01 unidade	R\$ XXXX