

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1 - O presente Termo de Referência destina-se a contratação **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICA, MANUTENÇÃO DO PORTAL CORPORATIVO, CRIAÇÃO DE PÁGINAS, SISTEMAS, APLICATIVOS PARA INTERNET, DESENVOLVIMENTO DE E-COMMERCE E CONTRATAÇÃO DE SERVIDOR DEDICADO PARA HOSPEDAR O SITE, APLICATIVOS PARA INTERNET E MOBILE PARA O Sesc/SC.**

### 2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação da **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES TECNOLÓGICA, MANUTENÇÃO DO PORTAL CORPORATIVO, CRIAÇÃO DE PÁGINAS, SISTEMAS, APLICATIVOS PARA INTERNET, DESENVOLVIMENTO DE E-COMMERCE E CONTRATAÇÃO DE SERVIDOR DEDICADO PARA HOSPEDAR O SITE, APLICATIVOS PARA INTERNET E MOBILE PARA O Sesc/SC** baseia-se no atendimento das necessidades do Departamento Regional, para atender – Diretoria de Comunicação e Marketing.

2.2. Assim, o Sesc/SC, solicita o início do procedimento licitatório para a contratação da demanda para atender a Diretoria de Comunicação e Marketing, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis, conforme os limites estabelecidos na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.570/2023 e suas alterações.

### 3. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

- A contratada deverá colocar à disposição da contratante uma equipe mínima de 5 profissionais.
- Todos profissionais devem ser graduados em cursos que tenham afinidade com a sua área de atuação, como:
  - No mínimo, 01 (um) profissional com qualificação para atender demandas de trabalho e projetos específicos com experiência na área e habilitado para trabalhar com criação e programação de frontend. Neste quesito a contratada deverá apresentar o diploma de ou portfólio do profissional;
  - No mínimo, 02 (dois) programadores com formação técnica ou experiência com linguagem PHP, HTML 5, CSS, HTML, JAVA SCRIPT, SQL, MYSQL, SWIFT, POST GREE SQL, C#, C++, XAML, ACTION SCRIPT, Phython, Django. Neste quesito a contratada deverá apresentar comprovação de experiência ou portfólio dos dois profissionais;
  - A empresa deverá ter na equipe profissional de design UX/UI, esse profissional tem expertise em experiência do usuário em multiplataformas, como websites e aplicações mobile;
- Os currículos dos profissionais devem ser enviados comprovando a graduação assim como detalhamento do seu histórico profissional.
- Todos devem estar disponíveis para participar de reuniões presenciais e semanais no Sesc/SC (Departamento Regional).
- As reuniões serão com a equipe da DCM e também quando necessário com os técnicos e gestores das áreas de atuação do Sesc/SC.
- O Sesc/SC não arcará com custos de deslocamento dos seus profissionais sempre que houver necessidade o Sesc/SC pode acionar a equipe mínima para reuniões não previstas no Departamento Regional.
- A comprovação deverá ser por meio de cópias (frente e verso) de diplomas ou certificados reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC) e devidamente registrados, com carga horária de no mínimo 360 horas.
- Não serão aceitos, cursos de extensão.

**Descrição Técnica do Serviço de Desenvolvimento de Soluções Tecnológica, Manutenção do Portal Corporativo, Criação de Páginas, Sistemas, Aplicativos para Internet, Desenvolvimento de E-Commerce conforme condições específicas:**

- Customizações necessárias, além da criação e desenvolvimento de sistemas de gestão de conteúdo, site, hot sites, landing pages, blogs, formulários, entre outros canais de informação e comunicação acessíveis de acordo com as Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web
- Desenvolvimento do novo site, e-commerce e sistemas integrados do Sesc/SC
- Acompanhamento de indexação e produção de relatórios via Google Analytics
- Backup de dados e protocolo de segurança dos sistemas.

- Manutenção do Portal Corporativo do Sesc/SC, desenvolvendo soluções de acordo com padrões de organização de conteúdo, navegação, acesso e pesquisa, prevendo crescimento futuro e atualização constante de tecnologias;
- Criação e desenvolvimento de páginas, sistemas e aplicativos compatíveis com todos os tipos de dispositivos (desktop, smartphones, tablets, assistentes pessoais, etc.) para o Sesc/SC;
- Desenvolvimento das atividades previstas no contrato obedecendo o planejamento e cronograma definidos em consonância com a área de Comunicação e com a área de Tecnologia da Informação do Sesc/SC;
- Atendimento das demandas do Sesc/SC relacionadas à criação, desenvolvimento, manutenção dos produtos web do Sesc/SC por meio da disponibilização dinâmica de conteúdo;
- Customizações necessárias além da criação e desenvolvimento de hot sites, blogs e outros canais de informação e comunicação. Tais customizações serão feitas conforme as necessidades definidas pela Diretoria de Comunicação e Marketing do Sesc/SC;
- Desenvolvimento do novo site do Sesc/SC;

Requisitos técnicos básicos:

- Estrutura de navegação ergonômica e intuitiva, responsiva e adaptativa;
- Acesso à informação facilitado inclusive através de sistema de busca e mapa do site;
- Tempo de carregamento do site adequado as práticas atuais e para um bom posicionamento de SEO;
- Estrutura flexível a mudanças de layout;
- Possibilidade de gerenciamento total de conteúdo (inclusão, exclusão e alteração de dados e textos), de acordo com necessidade, de preferência com o sistema Wordpress e/ou similares;
- O sistema de gerenciamento de conteúdo deverá permitir inclusão, alteração e exclusão suportando: notícias; eventos e atividades; arquivos (de qualquer mídia); páginas de conteúdo; links, formulários, entre outros;
- O sistema de gerenciamento de conteúdo deverá prover saída em RSS;
- O sistema de gerenciamento de banco de dados deverá permitir acesso remoto para consultas diretamente ao banco de dados. Condições de desenvolvimento e manutenção:
- O sistema de gerenciamento deverá conter um backup de dados, com acesso da empresa contratante
- O sistema de gerenciamento de conteúdo deverá conter elementos responsivos, intuitivos para a construção a divulgação de informações em diversos formatos;
- O sistema deve ter a possibilidade de integrações via API com sistemas fora do escopo do do contrato, como ferramentas de e-mail marketing, chatbot, e exibição de documentos em outros formatos;
- Utilizar gerenciador de conteúdo (CMS) que permita a edição de todo o conteúdo do site com controle de acesso de forma simples e compatível com os padrões de usabilidades atuais;
- Utilizar linguagens e tecnologias de ferramentas sempre atualizadas, prevendo a migração de dados, sempre que necessário, para as últimas versões homologadas;
- Utilizar técnicas de SEO para otimizar as buscas pelos conteúdos do site e permitir a gestão deste.
- Seguir regras de acessibilidade, de acordo com as Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web
- Implementar controle de acesso hierárquico, com gestão de usuários e grupos ilimitados com permissões e acessos diferentes;
- Utilizar tecnologia Ajax para requisições dinâmicas, permitindo otimização do uso de banda;
- Implementar otimização de imagens;
- Corrigir conteúdos e funcionalidades incluindo adaptações por fatores externos;
- Aplicar testes sistemáticos;
- Elaborar documentação do sistema e do banco de dados;
- Realizar análises sistemáticas para identificar problemas e não conformidades;
- Realizar análise permanente de mercado, visando inovações.
- Produzir relatórios mensais com os principais dados sobre o site;
- Integrações e ajustes necessários quando preciso com a plataforma RD Station.
- Inserção e ajustes necessários de tags para anúncios digitais quando necessário.
- Realização de testes de usabilidade quando o desenvolvimento de novos sistemas/páginas do Sesc/SC;
- Realização de reuniões presenciais ordinárias e extraordinárias de acordo com a agenda e necessidade do Sesc/SC, na sede do Departamento Regional do Sesc/SC, e/ou virtuais para o levantamento de necessidades, análise dos trabalhos realizados e gestão de pauta.
- Nestas reuniões, devem participar todas as pessoas com competência técnica necessária para o desenvolvimento dos trabalhos em pauta e/ou envolvidos nos projetos discutidos;

- Atendimento exclusivo com disponibilidade para suporte diário (24 horas) online e por telefone, para resolução das questões que se apresentarem;
- Todo trabalho desenvolvido (textos, imagens, arquivos, código fonte, bancos de dados, domínios e subdomínios) são de propriedade do Sesc/SC;
- Ao final do contrato, a CONTRATADA deve disponibilizar ao Sesc/SC todos os manuais e documentos dos projetos desenvolvidos.

**Descrição Técnica do Serviço dedicado para hospedar o site do Sesc-SC conforme condições específicas:**

- Servidor para hospedar site do Sesc/SC;
- Os ambientes devem possuir armazenamento em disco rápido (SSD) de no mínimo 13GB, o qual hospedará o site/portal Sesc/SC;
- Os ambientes devem possuir processadores virtuais de:
- No mínimo 4vCPUs, para o ambiente ao qual hospedará o site/portal Sesc/SC;
- Memória RAM escalável até 32GB;
- 1Gbps de link Full Duplex sem limite de uso de banda (transferência);
- Servidor deve ser compatível com distribuições Linux (Oracle Linux e seus derivados e Debian e seus derivados);
- Fornecer servidor dedicado com gerenciamento de SO que já deve estar previamente instalado com o sistema operacional solicitado;
- Possuir 2 IP's fixos (IPV4 e IPV6) e válidos em toda a Internet;
- Disponibilizar um painel gerenciador que possua no mínimo as funcionalidades de: o Gerenciamento de contas SSH, FTP, MySQL; o Devem possuir painel de controle web; o Devem possuir painel de gerenciamento de DNS; o Devem possuir gerenciador de arquivos web;
- O ambiente deve possuir Contas FTP ilimitadas;
- Deve garantir hospedagem e gerência de no mínimo 1 (um) domínio e subdomínios ilimitados;
- Conexão internet dedicada de 30Mbps, simétrica, full duplex;
- Sem franquia de tráfego;
- Backup estrutural diário com mínimo de 30 dias de retenção;
- Replica de backup out-site;
- Ambientes devem prover garantia de uptime (disponibilidade) de pelo menos 99,9%;
- Quanto aos sistemas de proteções:
- Deve possuir proteção contra vírus, malware, SQL Injection, Violações do protocolo HTTP, Cross-Site Scripting (XSS), Buffer Overflow, OS Command Execution, Remote Code Inclusion, Server Side Includes (SSI) Injection, Worms e Web Shell Backdoors;
- Deve possuir proteção vulnerabilidades e ataques conhecidos;
- Deve possuir proteção contra DDOS (Distributed Denial of Service) - ataque distribuído de negação de serviço;
- Deve possuir WAF - Web Application Firewall;
- Quanto ao serviço de DNS:
- O serviço de resolução de nomes (DNS) deve ser fornecido em pelo menos dois equipamentos físicos distintos por questões de contingência, sendo servidor DNS mestre com autoridade sobre os domínios de responsabilidade do SESC-SC/SC e os outros equipamentos distintos utilizado como secundários, que deverá também responder a requisições;
- O Serviço consiste em um espaço de gerenciamento no qual é possível criar, alterar e excluir entradas no DNS. Cada zona DNS representa um limite de autoridade sujeito à gestão por determinadas entidades;
- Deve permitir realizar consultas DNS que representa a ação de um host buscar um registro específico que está exposto na zona DNS. Para realizar essa consulta o host percorre toda a árvore hierárquica até achar o registro específico;
- Deverá ser possível realizar buscas nos registros disponíveis, quais sejam do tipo A, AAAA, CNAME, MX, PTR, NS, SOA, SRV e TXT, sendo cada um específico para cada finalidade;
- Deverá ser compatível com bind DNS 9 ou superior e Windows DNS Server 2016 ou superior;
- Web Application Firewall:
- Serviço para fornecer proteção centralizada dos aplicativos Web, contra vulnerabilidades e eventuais ataques;
- Deverá fornecer proteção sem modificar o código de back-end;

- Deverá proteger vários aplicativos Web ao mesmo tempo por trás de um Gateway de aplicativo; GERENCIAMENTO DE SERVIDORES NÍVEL III – Este serviço refere-se ao gerenciamento do sistema operacional CentOS, Cpanel e demais aplicativos necessários às aplicações do Sesc Internet Explorer, Apache, PHP, MySQL e Cpanel, WEB, FTP, SMTP, SNMP no servidor dedicado e do firewall. Características:
- Acompanhamento da transferência de dados por meio de gráficos;
- Aplicação de updates do sistema operacional e aplicativos fornecidos pelo fabricante;
- Atualizações das funcionalidades dos aplicativos de suporte, Internet Explorer, banco de dados MySQL e servidores de aplicação, desde que nativamente suportadas pela distribuição do sistema operacional;
- Reinstalação padrão de SO em caso de falha;
- Aplicação de regras de firewall;
- Reinicialização manual do servidor;
- Monitoramento de portas TCP utilizadas (ex.: HTTP-80, FTP-2 etc.);
- Monitoramento de sistema (CPU, Memória, Espaço em Disco, IO);
- Monitoramento e geração de alarme dos serviços: APACHE, MySQL, FIREWALL;
- Manipulação das zonas de DNS primário e secundário, condomínios ilimitados,
- Via administração Cpanel, criação do reverso para os domínios e a instalação de certificado SSL via Cpanel (O valor do certificado é cobrado a parte);
- Atender ao setor de desenvolvimento em casos de novas necessidades de ampliação do ambiente desde que previamente descritas no edital;
- Auxiliar o setor de desenvolvimento do Sesc/SC em caso de migração ou alteração do site nele hospedado, envolvendo o MySQL, Apache e PHP não se estendendo ao desenvolvimento de sites);
- Disponibilizar o painel de monitoramento via WEB para que o Sesc/SC tenha acesso à interface gráfica e séries de alarmes;
- Quando o cliente precisar monitorar algo específico, relativo ao seu ambiente de TI, este deverá solicitar formalmente para o fornecedor avalie sua possibilidade de instalação;
- Suporte ao Cpanel incluindo auxílio na configuração de suas ferramentas;
- Realização das rotinas de backup diário e restauração de seu conteúdo quando solicitado; Interconexão com o Servidor Dedicado Características:
- Acesso simétrico, sem franquia de tráfego e com velocidade de 50 Mbps, via rede Metro Ethernet, entre a sede do Sesc/SC – bairro centro e o Data Center do FORNECEDOR;
- Endereçamento IP de uso exclusivo interno, ou seja, não roteável para a Internet, por meio de uma VLAN exclusiva do Sesc/SC;
- O cliente precisa ter um firewall instalado na entrada de sua rede local;
- O Sesc/SC faz uso de E-mail marketing, desta forma o servidor não deve restringir o uso deste tipo de aplicação;
- A contratada ficará responsável pela instalação, manutenção e gerenciamento dos demais serviços, bem como suporte técnico 24 horas por dia 7 dias por semana.
- Integração de serviços do site a sistemas administrativos via webservices.

**O valor total anual de referência para a contratação deste objeto é de R\$ 509.379,48 (quinhentos e nove mil trezentos e setenta e nove reais e quarenta e oito centavos)**

#### 4. DA EXECUÇÃO

4.1 - O prazo de início da prestação do serviço será contado a partir da assinatura do contrato.

4.2 - O prazo inicial poderá ser de até 12 (doze) meses, não podendo exceder o limite máximo de 120 (cento e vinte meses), desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço praticado se mantém vantajoso a cada prorrogação

4.3 - A execução do serviço será na seguinte unidade do Sesc/SC:

DEPARTAMENTO REGIONAL DO Sesc EM SANTA CATARINA	
Rua Felipe Schmidt, 785, Florianópolis, 88010-002	CNPJ: 03.603.595/0001-68

4.4 - O início da prestação do serviço deverá ocorrer conforme estabelecido no contrato, após a entrega de toda a documentação necessária.

4.5 - Mensalmente, durante a vigência do contrato, a empresa deverá apresentar a nota fiscal válida, do(s) serviço(s) objeto da Contratação, com a documentação fiscal.

4.6 - Caso o Sesc/SC constate a existência de quaisquer irregularidades durante a vigência do contrato, deverá ser comunicado imediatamente a Diretoria de Administração e Serviços ou Divisão responsável pela demanda do serviço, para notificação a empresa contratada.

## **5. DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

**OBSERVAÇÃO: Todos os documentos solicitados neste item deverão estar inseridos dentro do envelope da DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO, constantes no Edital em questão, juntamente com os demais documentos de habilitação.**

5.1 - Prova de qualificação técnica constituída de no mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica expedido por empresa pública ou privada para a qual a licitante tenha executado serviços de mesma natureza do objeto desta licitação;

5.2 - O atestado de capacidade técnica deverá conter a identificação da empresa cliente com indicação do CNPJ, constando nome completo e cargo do signatário, bem como telefone para contato; Descrição objetiva do problema da empresa cliente; Descrição objetiva da solução realizada pela contratada; Descrição objetiva do resultado alcançado; Manifestação expressa das empresas clientes quanto à qualidade dos serviços prestados pelo profissional.

5.3 - Poderá ser efetuada diligência para verificar se a licitante possui capacidade para fornecer o objeto desta licitação no prazo e de acordo com as demais cláusulas do edital;

## **6. DA OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

### **6.1 - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

6.1.1 - Utilizar equipamentos apropriados e adequados para transporte e fornecimento dos produtos;

6.1.2 - Indenizar a contratante ou a terceiros, pelo (s) dano(s) que seu(s) empregado(s) ou preposto(s) causar(em), nos termos do art. 186 e 927 do Código Civil;

6.1.3 - Exercer efetivo controle e pontualidade de entrega dos produtos;

6.1.4 - Fornecer a contratante ou preposto seu, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto desta aquisição, bem como facilitar-lhe a fiscalização dos produtos entregues, cuja omissão na fiscalização, não diminui ou substitui a responsabilidade da contratada, decorrente das obrigações pactuadas;

6.1.5 - Ficar ciente que o Responsável/Gerência da Unidade, Diretoria de Programação Social e a Diretoria de Administração e Serviços da contratante, nesta ordem, são incumbidas de fiscalizar os produtos a serem entregues, bem como de lhe comunicar, por escrito, a ocorrência de qualquer irregularidade;

6.1.6 - Ficar ciente que não poderá subcontratar o objeto deste contrato, sob pena de rescisão contratual e pagamento de multa igual a 20% (vinte por cento) do valor total da nota fiscal;

6.1.7 - Ficar ciente que não poderá utilizar o nome da contratante, ou sua qualidade de contratada em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos, folders, homepage, etc., sob pena imediata rescisão contratual/cancelamento do pedido, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das responsabilidades da contratada;

6.1.8 - Assegurar a contratante todos os direitos e faculdades previstas na Lei nº 8.078, de 11.09.90 (Código de Defesa do Consumidor);

6.1.9 - Assegurar ressarcimento dos bens da contratante danificados de forma dolosa ou culposa, deduzindo o valor correspondente na nota fiscal/fatura do mês corrente;

6.1.10 - Quaisquer erros, omissões ou irregularidades na elaboração e no fornecimento dos produtos, serão de inteira responsabilidade da contratada, cabendo a ela sua imediata retificação;

6.1.11 - Eventuais despesas da contratante, impostas pela Administração Pública direta ou indireta, ou pelo Poder Judiciário, em virtude de decisão judicial, decorrentes de responsabilidade solidária ou subsidiária referente ao presente instrumento, bem como todas as despesas realizadas pela contratante para se fazer representar em Juízo ou perante a Administração Pública, salvo quando houver improcedência total dos pedidos e após transitado em julgado, serão automaticamente descontadas de futuros pagamentos à contratada, se ainda vigente o contrato, ou ressarcidos no prazo de 30 (trinta) dias após a comprovação do pagamento, caso já esteja finalizado.

- 6.1.12 - A contratada não poderá utilizar-se de serviços de menores de idade, assim considerados aqueles previstos na legislação trabalhista em vigor, para a consecução do objeto do presente contrato, sob pena de rescisão imediata e encaminhamento formal do fato às autoridades competentes, sem prejuízo das penalidades previstas na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.570/2023;
- 6.1.13 - Manter todas as condições de habilitação, inclusive acerca da regularidade fiscal, durante a vigência do contrato/da ata, sob pena de rescisão contratual;
- 6.1.14 - Em caso de fusão, cisão ou incorporação, cabe à contratada comprovar o atendimento dos critérios exigidos em edital, tais como idoneidade, qualificações técnica e econômico-financeira, habilitação jurídica, regularidade fiscal, dentre outros, sob pena de rescisão contratual;
- 6.1.15 - No exercício de suas atividades que envolvam o armazenamento de dados, deverá a contratada atuar em conformidade com boa fé e em estrita observância aos parâmetros, princípios e obrigações estipuladas pelas Leis nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), seus regulamentos, bem como demais legislações aplicáveis que vierem a vigor no curso do período contratado;
- 6.1.16 - Responder questionamentos ou notificações dos órgãos fiscalizadores, decorrente da prestação dos serviços objeto deste edital;
- 6.1.17 - Ficar ciente que poderá haver redução em 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo, sem que caiba qualquer tipo de indenização ou compensação à contratada;
- 6.1.18 - Respeitar e observar o código de Ética do Sesc, conforme a Resolução nº 0403/2017, disponível para consulta no Portal da Transparência, cujos termos a contratada manifesta absoluta ciência.
- 6.2 - DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE
- 6.2.1 - Receber os documentos de regularidade e nota fiscal e providenciar o devido pagamento;
- 6.2.2 - Fornecer dados relativos as normas internas, diretrizes e informações necessárias para que os serviços sejam desempenhados de acordo com as condições e peculiaridades do local;
- 6.2.3 - Orientar a CONTRATADA sobre a fiel execução dos serviços contratados, podendo exigir a correção dos serviços que julgar inaceitáveis, sem aumento das despesas para o CONTRATANTE;
- 6.2.4 - Ficar ciente que será incluído na fatura do mês seguinte, a incidência de multa de 2% (Dois por cento) e juros de mora de 0,5% (Meio por cento) ao mês, quando realizar o pagamento atrasado do mês em curso.

## **7. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 7.1 - As despesas da contratação decorrente da presente licitação correrão por conta da rubrica 5123 - centro de custo 004669010004.

Florianópolis, 24 de abril de 2024.

**LETÍCIA CORRÊA**  
Gerente de Comunicação e Marketing

**MÁRCIO LUIZ DOMINGOS PAIVA**  
Gerente de Tecnologia e Informação