



PREGÃO ELETRÔNICO SESC/DR-PE Nº 061/2026

Licitação número 1094622 (www.licitacoes-e.com.br)

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATAÇÃO DE CONSULTORIA EM BI (BUSINESS INTELLIGENCE)

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada em serviços de consultoria, design, desenvolvimento de aplicações e suporte especializado de aplicações Business Discovery (Descoberta de Negócios), para a prestação desses serviços na ferramenta de BI (Business Intelligence) QlikSense e Power BI adotada pelo SESC/PE, de acordo com as especificações previstas neste Termo de Referência, englobando a manutenção corretiva e evolutiva das aplicações já desenvolvidas e publicadas no SESC/PE, bem como para desenvolvimento de novas aplicações.

1.1.1. Esses serviços deverão ser prestados em horas, no limite máximo de 4000 (quatro mil) horas, que poderão ser utilizadas pelo SESC/PE, sob demanda, no período de vigência do contrato.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

O Serviço Social do Comércio – SESC adotou as plataformas Qlik Sense e Power BI como soluções institucionais de Business Intelligence, com a finalidade de consolidar, tratar e disponibilizar dados provenientes dos sistemas corporativos, possibilitando a realização de análises gerenciais e estratégicas que subsidiem a tomada de decisão. Nesse contexto, a crescente demanda por informações analíticas, aliada à evolução contínua das necessidades das áreas de negócio, exige a manutenção, sustentação e ampliação das soluções de Business Intelligence já implementadas.

Dessa forma, torna-se necessária a contratação de serviços técnicos especializados para a prestação de consultoria, suporte, treinamento, manutenção corretiva e evolutiva, bem como para o desenvolvimento de novas aplicações e painéis analíticos, com o objetivo de assegurar a continuidade operacional das soluções existentes, promover a melhoria do desempenho e da qualidade das informações disponibilizadas e ampliar a capacidade analítica institucional, especialmente em cenários em que os sistemas corporativos apresentam limitações quanto à exploração e análise de dados.

A presente contratação observará o Regulamento de Licitações e Contratos do SESC, conforme estabelecido no Regulamento de Licitações e Contratos do SESC, aprovado pela Resolução SESC nº 1.593/2024, estando alinhada aos princípios da eficiência, economicidade, transparência e seleção da proposta mais vantajosa para a instituição.

3. DO ESCOPO DOS SERVIÇOS

3.1. A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados em Business Intelligence, nas plataformas Qlik Sense e Power BI, caracterizando-se como serviços continuados executados sob demanda, a serem realizados mediante utilização de horas técnicas.

3.2. Os serviços serão remunerados exclusivamente com base em hora técnica de serviço especializado, compreendendo um conjunto integrado de atividades necessárias à sustentação, evolução e desenvolvimento das soluções de BI do SESC/PE, não se caracterizando como contratação por escopo previamente definido.

3.3. As atividades abrangidas pela hora técnica incluem, de forma não exaustiva:

- a) Levantamento, análise e detalhamento de requisitos junto às áreas demandantes;
- b) Planejamento e acompanhamento das demandas;
- c) Definição e evolução da arquitetura das soluções de BI;
- d) Modelagem e estruturação de dados;
- e) Desenvolvimento e manutenção de aplicações, painéis e dashboards;
- f) Implementação e manutenção de processos de carga de dados (ETL/ELT);
- g) Aplicação de boas práticas de visualização de dados (design e usabilidade);
- h) Suporte técnico, diagnóstico e resolução de incidentes e problemas;
- i) Administração, configuração e otimização de ambientes e servidores;
- j) Monitoramento e melhoria de desempenho das aplicações e infraestrutura (tuning);
- k) Gerenciamento e agendamento de cargas de dados;
- l) Apoio à publicação e distribuição de dashboards e relatórios;
- m) Transferência de conhecimento e capacitação técnica de usuários e equipe interna;
- n) Apoio consultivo às áreas de negócio quanto ao uso e interpretação das informações.

3.4. As atividades descritas constituem um conjunto único e indivisível de serviços especializados, sendo executadas conforme a necessidade da contratante, não havendo distinção de preços entre os diferentes tipos de atividades realizadas.

3.5. O quantitativo de horas previsto neste Termo de Referência constitui estimativa de consumo para o período contratual, não havendo obrigatoriedade de sua utilização integral, tampouco garantia de demanda mínima por parte do SESC/PE.

4. CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. Os serviços serão prestados sob demanda, mediante utilização de horas técnicas, até o limite máximo de 4.000 (quatro mil) horas, a serem consumidas durante o período de vigência do contrato, não havendo obrigatoriedade de utilização integral por parte do SESC/PE.
- 4.2. A definição do profissional a ser alocado em cada atendimento será de responsabilidade da CONTRATADA, observados os perfis técnicos exigidos no item 11 deste Termo de Referência, podendo o SESC/PE solicitar substituição mediante justificativa técnica.
- 4.3. Os atendimentos serão realizados em dias úteis, no regime de 5 (cinco) dias por semana e 8 (oito) horas diárias, em horário comercial compreendido entre 08h e 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados no município de Recife/PE.
- 4.4. A abertura de chamados poderá ocorrer por meio de:
 - 4.4.1. Através de chamada telefônica;
 - 4.4.2. Através de e-mail;
 - 4.4.3. Através de formulário próprio na Internet.
- 4.5. Os chamados poderão ser de dois tipos:
 - 4.5.1. Chamados de consultoria;
 - 4.5.2. Chamados de suporte técnico para a ferramenta (indisponibilidade ou degradação de desempenho).
 - 4.5.3. Chamados de Manutenção ou evolutiva.
- 4.6. Os chamados poderão ser abertos para atendimento por qualquer dos profissionais qualificados elencados no item 11 deste Termo de Referência, devendo ocorrer dentro do horário comercial (das 08h00 às 18h00), podendo ser solicitada a presença presencial do profissional para o próximo dia útil.
- 4.7. Os chamados de suporte técnico que tratem de indisponibilidade ou degradação de desempenho deverão ter início de atendimento em até 04 (quatro) horas após sua abertura, podendo ser realizados de forma presencial ou remota, conforme a necessidade.
- 4.8. Os atendimentos remotos dependerão de prévia autorização do SESC/PE e deverão observar integralmente os requisitos de segurança da informação estabelecidos pela contratante.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- 4.9. Ao término de cada atendimento, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Atendimento Técnico contendo, no mínimo: descrição da demanda, atividades realizadas, eventuais pendências, data e hora de início e término do atendimento e a quantidade de horas despendidas. O relatório deverá ser validado pelo Gestor do Contrato e pelo colaborador demandante.
- 4.10. A CONTRATADA deverá garantir o sigilo e a confidencialidade das informações a que tiver acesso durante a execução dos serviços, mediante assinatura de Termo de Confidencialidade no início das atividades
- 4.11. Os profissionais designados para execução dos serviços não possuirão vínculo de exclusividade com o SESC/PE.
- 4.12. A prestação dos serviços não caracteriza vínculo empregatício, subordinação direta ou cumprimento de jornada de trabalho nas dependências do SESC/PE.
- 4.13. Caso necessário, os profissionais designados poderão atender à execução contratual de forma presencial na Sede – Departamento Regional de Pernambuco, localizado no bairro de Santo Amaro.

5. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1. A execução dos serviços será iniciada mediante solicitação das áreas de negócio, contendo a descrição da demanda a ser atendida.
- 5.2. Após o recebimento da demanda, a CONTRATADA deverá realizar análise inicial da demanda, contemplando sua viabilidade técnica, estimativa de esforço e planejamento preliminar de execução, submetendo-os à aprovação do Gestor do Contrato, quando aplicável.
- 5.3. Para demandas que exijam maior detalhamento, poderá ser elaborado planejamento específico, contendo cronograma de execução, definição de etapas e estimativa de horas, conforme a complexidade da atividade.
- 5.4. As interações com os Gestores Demandantes e usuários poderão ocorrer por meio de reuniões, que, quando realizadas, deverão ser registradas em ata ou documento equivalente. Para demandas estruturadas, poderão ser elaborados artefatos como documento de requisitos, matriz de indicadores, cronograma de entregas e registros de alterações de escopo.
- 5.5. As reuniões deverão, sempre que possível, ser previstas no planejamento das atividades ou agendadas com antecedência.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- 5.6. Ao final de cada atendimento ou conjunto de atividades, a CONTRATADA deverá apresentar relatório contendo a descrição dos serviços executados, horas empregadas e resultados obtidos, para validação do Gestor do Contrato e fins de faturamento. Não serão computadas, para fins de pagamento, horas despendidas na correção de falhas ou inconformidades decorrentes de execução inadequada dos serviços pela CONTRATADA.
- 5.7. Para demandas que envolvam entregas estruturadas, estas serão submetidas à validação dos Gestores Demandantes para autorização;
- 5.8. Caso sejam identificadas falhas ou inadequações, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários sem ônus adicional, reiniciando-se o processo de validação após a reapresentação da entrega.

6. VERIFICAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- 6.1. A CONTRATADA deverá realizar a verificação e validação da qualidade dos produtos e artefatos antes de sua entrega. O SESC/PE realizará a verificação da qualidade e conformidade dos produtos e artefatos, com vistas ao aceite dos serviços executados.
- 6.2. Os custos relativos às atividades de verificação e validação da qualidade deverão estar incorporados ao valor das horas técnicas contratadas, não cabendo qualquer remuneração adicional.
- 6.3. A CONTRATADA deverá realizar, sem ônus adicional para o SESC/PE, os ajustes necessários para correção de inconformidades identificadas, dentro dos prazos acordados entre as partes. O não atendimento aos ajustes poderá ensejar a rejeição da entrega.
- 6.4. Todos os documentos, modelos, códigos-fonte, scripts, bases de dados e demais artefatos produzidos no âmbito da contratação serão de propriedade exclusiva do SESC/PE.
- 6.5. O aceite dos serviços será formalizado mediante emissão de Termo de Aceite, após verificação, pelo SESC/PE.
- 6.6. A CONTRATADA deverá promover a transferência de conhecimento à equipe técnica do SESC/PE, por meio de documentação e reuniões, contemplando, no mínimo, arquitetura, estrutura de dados, procedimentos de implementação e orientações para manutenção das soluções entregues.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**7. AMBIENTE TECNOLÓGICO**

7.1. O SESC/PE utiliza o seguinte ambiente tecnológico:

Ambiente	Objetivo	Descrição
Produção	Servidor destinado a publicação dos artefatos da aplicação QLIK SENSE (QVW, QVD, e demais arquivos que compõem os painéis) ou POWER BI .	Servidor com Windows Server 2016 R2 Datacenter (64 bits), CPU Intel Xeon E5 e 16 GB de memória RAM.
Homologação	Servidor destinado a publicação dos artefatos da aplicação QLIK SENSE (QVW, QVD, e demais arquivos que compõem os painéis) ou POWER BI para os testes.	Servidor com Windows Server 2016 R2 Datacenter (64 bits), CPU Intel Xeon E5 e 16 GB de memória RAM.
Desenvolvimento	Servidor destinado a publicação dos artefatos da aplicação QLIK SENSE (QVW, QVD, e demais arquivos que compõem os painéis) ou POWER BI para acesso a equipe de desenvolvimento e testes de novos componentes.	Servidor com Windows Server 2016 R2 Datacenter (64 bits), CPU Intel Xeon E5 e 16 GB de memória RAM.

8. FORMA DE PAGAMENTO

- 8.1. Em nenhuma hipótese o CONTRATANTE efetuará pagamento antecipado à CONTRATADA.
- 8.2. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias corridos, preferencialmente, através do pagamento de boleto bancário emitido pela CONTRATADA, ou de depósito bancário na conta da CONTRATADA, mediante apresentação da Nota Fiscal, após a aceitação dos bens ou serviços na Nota Fiscal ou “Nota Fiscal fatura”, atestada pela fiscalização do CONTRATANTE.
- 8.3. A Nota Fiscal deverá ser emitida até o dia 19 de cada mês da entrega realizada, com o respectivo CNPJ da Unidade do CONTRATANTE onde será entregue o objeto licitado.
- 8.4. Para depósito, os dados bancários da CONTRATADA deverão estar indicados no corpo da Nota Fiscal. No caso de depósitos em conta corrente

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

que não seja na Caixa Econômica Federal ou no Banco do Brasil S/A., será descontado o valor referente à Despesa do “DOC ELETRÔNICO”.

- 8.5. Boletos bancários serão aceitos, desde que não sejam registrados em Cartório de Protesto.
- 8.6. Em caso de boleto bancário, o mesmo deverá ser encaminhado anexado à Nota Fiscal no ato da entrega, não sendo aceitos boletos bancários enviados posteriormente.
- 8.7. Não haverá pagamento sem que ocorra a efetiva entrega do objeto contratado, podendo ocorrer, contudo, excepcionalmente, se for do interesse do CONTRATANTE, o pagamento correspondente à fração do objeto contratual que tenha sido recebido parcialmente, mediante autorização.
- 8.8. O CONTRATANTE deve disponibilizar para aprovação um relatório com os serviços contido no faturamento, com a quantidade de horas realizadas.

9. PRAZO DE DURAÇÃO

- 9.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, mediante justificativa de vantajosidade e interesse da Administração, observadas as disposições do Regulamento de Licitações e Contratos do SESC, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses

10. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 10.1. O julgamento das propostas será realizado com base no critério de **MENOR VALOR**, em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos do SESC, considerando o valor da hora técnica ofertada.
- 10.2. Será considerada vencedora a proposta que apresentar o menor valor unitário da hora técnica, desde que atendidas todas as condições de habilitação e demais exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

Cod.	Descrição	Unidade	Quantidade
PS18400000001	SERVIÇO ESPECIALIZADOS DE SUPORTE/CONSULTORIA.	Hora	4000

11. REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- 11.1. A empresa interessada neste processo de contratação deverá apresentar Atestado (s)/Declaração (ões) de Capacidade Técnica, emitido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa executou o objeto da contratação de forma satisfatória e com bom desempenho os serviços de consultoria e assessoria técnica na implementação e customização de aplicações Business Discovery, na ferramenta de BI (Business Intelligence) Qlik SENSE e POWER BI, com volume de horas equivalentes a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de horas solicitadas no objeto deste Termo de Referência.
- 11.2. Os atestados devem indicar que o serviço foi prestado (ou vem sendo prestado) satisfatoriamente, não havendo nada que desabone a Licitante.
- 11.3. O atestado deverá conter, no mínimo, a Razão Social, nome e telefone de contato, de ambas as empresas (contratante e contratado), dados dos profissionais envolvidos na execução e respectivas áreas de conhecimento.

12. MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO.

- 12.1. Em atendimento ao Regulamento de Licitações e Contratos do SESC, a presente contratação contempla a identificação, análise e alocação dos principais riscos que possam impactar a execução contratual.
- 12.2. A matriz de risco tem por finalidade estabelecer a distribuição objetiva das responsabilidades entre as partes, bem como definir as medidas necessárias à prevenção, mitigação e tratamento dos riscos associados à prestação dos serviços.
- 12.3. Para cada risco identificado, foram avaliados a probabilidade de ocorrência e o impacto potencial, sendo atribuída a responsabilidade pela sua gestão à CONTRATADA, ao SESC/PE ou a ambos, conforme o caso.
- 12.4. Os riscos alocados à CONTRATADA deverão ser integralmente gerenciados por esta, não ensejando, em regra, qualquer pleito de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, salvo nas hipóteses excepcionais previstas no Regulamento.
- 12.5. Os riscos atribuídos ao SESC/PE serão gerenciados pela Contratante, especialmente no que se refere ao planejamento, priorização e acompanhamento das demandas.
- 12.6. Nos casos de responsabilidade compartilhada, as partes deverão atuar de forma colaborativa, adotando as medidas necessárias para mitigação dos riscos e garantia da adequada execução contratual.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

12.7. A matriz de risco será acompanhada pelo Gestor do Contrato durante toda a vigência, podendo ser revisada e atualizada sempre que necessário, em decorrência de alterações no cenário de execução ou da identificação de novos riscos relevantes.

12.8. A classificação de probabilidade e impacto adota níveis qualitativos (baixa, média e alta), considerando as características da contratação.

12.9. A seguir, apresenta-se a matriz de risco da contratação:

Nº	Risco	Probabilidade	Impacto	Responsável	Medidas de Mitigação
1	Atraso na execução das demandas	Média	Alta	CONTRATADA	Definição de prazos, acompanhamento pelo gestor e aplicação de SLA
2	Entregas com baixa qualidade	Média	Alta	CONTRATADA	Validação técnica, testes e rejeição de entregas fora do padrão
3	Indisponibilidade de profissionais	Média	Média	CONTRATADA	Substituição imediata por profissional equivalente
4	Falhas na comunicação entre áreas	Média	Média	AMBOS	Definição de canal formal e registro de reuniões
5	Subdimensionamento da demanda	Média	Média	SESC/PE	Planejamento e priorização das demandas
6	Uso indevido ou vazamento de dados	Baixa	Alta	CONTRATADA	Termo de confidencialidade e controle de acesso
7	Dependência excessiva da contratada	Média	Alta	AMBOS	Transferência de conhecimento e documentação
8	Problemas de desempenho das soluções	Média	Média	CONTRATADA	Monitoramento e tuning contínuo
9	Falhas na medição das horas	Média	Média	AMBOS	Relatórios detalhados e validação pelo gestor
10	Interrupção dos serviços	Baixa	Alta	CONTRATADA	Plano de continuidade e substituição de recursos

13. REQUISITOS PARA A ASSINATURA DO CONTRATO

13.1. Para a execução do objeto licitado, os serviços deverão ser prestados por, no mínimo, um profissional qualificado, com experiência comprovada nas seguintes áreas de conhecimento: **a) Arquitetura QLIK SENSE; b) Desenvolvimento QLIK SENSE; c) Designer QLIK SENSE; e d) Estatísticas QLIK SENSE;** bem como **e) Arquitetura POWER BI; f) Desenvolvimento POWER BI; g) Designer POWER BI; e h) Estatísticas POWER BI.** **Desta forma, a empresa contratada DEVERÁ apresentar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, após a solicitação do CONTRATANTE, antes da assinatura do contrato, ATESTADO (S) /DECLARAÇÃO (ÕES) de aptidão técnica, fornecida (o) por pessoa jurídica de direito público ou privado, de forma a comprovar que possui profissional (is) qualificado (s) com especialidade nos referidos módulos. Para uma melhor compreensão das atividades dos profissionais qualificados, citamos as seguintes definições:**

a) Entende-se por Arquitetura QLIK SENSE: Estruturação de arquiteturas de aplicações (QVWs) com painéis de análise, QlikMarts e aplicações de descoberta de dados; Estruturação de arquiteturas de aplicações (QVWs) e dados (QVDs) que permita todas as camadas de ETL (extração, transformação e leitura); Construção de arquiteturas de nuvem de informações em Qlik SENSE que proporcione performance satisfatória; Desenhos de diagramas que possibilitem visão da aplicação e os relacionamentos entre seus componentes.

b) Entende-se por Desenvolvimento QLIK SENSE: Identificação de necessidades dos usuários; Proposição e Desenvolvimento de interfaces gráficas e textuais que permitam avaliar indicadores e fenômenos a partir dos dados; Desenvolvimento de scripts de ETL a partir da conexão a banco de dados; Criação de aplicações em **QLIK SENSE**; Documento de requisitos, matriz de indicadores, matriz de mudança de indicadores, cronograma de entrega parcial, formulários de autorização de mudança de escopo.

c) Entende-se por Designer QLIK SENSE: Proposição de modelos visuais para as aplicações; Proposição de padrão visual de cor, objeto e acabamento para as aplicações; Orientação a equipe de desenvolvimento a respeito de design funcional.

d) Entende-se por Estatísticas QLIK SENSE: Proposição de análises estatísticas; Proposição de implementação de cruzamentos com base de dados externas como IBGE e outras.

e) Entende-se por Arquitetura POWER BI: Estruturação da arquitetura da solução de BI baseada em Power BI, contemplando ambientes e componentes como *Power BI Desktop*, *Power BI Service* (workspaces,

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

datasets/semantic models e relatórios), *On-premises data gateway* (quando aplicável) e a organização do ciclo de vida (desenvolvimento, homologação e produção); definição do modelo de governança (papéis, permissões, RLS) e padrões de publicação; desenho de diagramas e documentação que proporcionem visão da solução e dos relacionamentos entre fontes de dados, camadas de transformação, modelo semântico, medidas e visualizações.

f) Entende-se por Desenvolvimento POWER BI: Levantamento e detalhamento de requisitos junto aos usuários; elaboração e manutenção de modelos de dados (relacional/estrela) e do modelo semântico; desenvolvimento de transformações de dados (ETL/ELT) por meio de *Power Query* (M), dataflows (quando aplicável) e conexões a bancos de dados/serviços; criação de medidas, KPIs e cálculos com *DAX*; construção e publicação de relatórios e dashboards no Power BI; documentação do projeto (ex.: documento de requisitos, matriz de indicadores, matriz de mudança de indicadores, cronograma de entregas parciais e registros de mudança de escopo).

g) Entende-se por Designer POWER BI: Proposição e aplicação de padrões de design (UI/UX) para relatórios e dashboards, visando legibilidade, consistência e melhor experiência do usuário; definição de paleta de cores, tipografia, hierarquia visual, layout responsivo e padronização de componentes (temas, estilos, ícones e elementos visuais); orientação à equipe de desenvolvimento quanto a boas práticas de visualização de dados no Power BI (seleção adequada de gráficos, uso de filtros/slicers, navegação, acessibilidade e narrativa analítica).

h) Entende-se por Estatísticas POWER BI: Proposição e implementação de análises estatísticas no contexto do Power BI, incluindo métricas descritivas e inferenciais, séries temporais e indicadores de dispersão/variabilidade, utilizando medidas e funções estatísticas em *DAX* e, quando necessário, integração com scripts *R* e/ou *Python*; proposição de cruzamentos e enriquecimento com bases externas (ex.: IBGE e outras), assegurando rastreabilidade das fontes e reprodutibilidade dos cálculos.

14. ORIGINAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. Para a execução do objeto licitado, os serviços deverão ser prestados por, no mínimo, um profissional qualificado, com experiência comprovada nas seguintes áreas de conhecimento: **a) Arquitetura QLIK SENSE; b) Desenvolvimento QLIK SENSE; c) Designer QLIK SENSE; e d) Estatísticas QLIK SENSE;** bem como **e) Arquitetura POWER BI; f) Desenvolvimento POWER BI; g) Designer POWER BI; e h) Estatísticas POWER BI.** **Desta forma, a empresa contratada DEVERÁ apresentar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, após a solicitação do CONTRATANTE, antes da assinatura do contrato, ATESTADO (S) /DECLARAÇÃO (ÕES) de aptidão técnica, fornecida (o) por pessoa**

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

jurídica de direito público ou privado, de forma a comprovar que possui profissional (is) qualificado (s) com especialidade nos referidos módulos. Para uma melhor compreensão das atividades dos profissionais qualificados, citamos as seguintes definições:

a) Entende-se por Arquitetura QLIK SENSE: Estruturação de arquiteturas de aplicações (QVWs) com painéis de análise, QlikMarts e aplicações de descoberta de dados; Estruturação de arquiteturas de aplicações (QVWs) e dados (QVDs) que permita todas as camadas de ETL (extração, transformação e leitura); Construção de arquiteturas de nuvem de informações em Qlik SENSE que proporcione performance satisfatória; Desenhos de diagramas que possibilitem visão da aplicação e os relacionamentos entre seus componentes.

b) Entende-se por Desenvolvimento QLIK SENSE: Identificação de necessidades dos usuários; Proposição e Desenvolvimento de interfaces gráficas e textuais que permitam avaliar indicadores e fenômenos a partir dos dados; Desenvolvimento de scripts de ETL a partir da conexão a banco de dados; Criação de aplicações em **QLIK SENSE**; Documento de requisitos, matriz de indicadores, matriz de mudança de indicadores, cronograma de entrega parcial, formulários de autorização de mudança de escopo.

c) Entende-se por Designer QLIK SENSE: Proposição de modelos visuais para as aplicações; Proposição de padrão visual de cor, objeto e acabamento para as aplicações; Orientação a equipe de desenvolvimento a respeito de design funcional.

d) Entende-se por Estatísticas QLIK SENSE: Proposição de análises estatísticas; Proposição de implementação de cruzamentos com base de dados externas como IBGE e outras.

e) Entende-se por Arquitetura POWER BI: Estruturação da arquitetura da solução de BI baseada em Power BI, contemplando ambientes e componentes como *Power BI Desktop*, *Power BI Service* (workspaces, datasets/semantic models e relatórios), *On-premises data gateway* (quando aplicável) e a organização do ciclo de vida (desenvolvimento, homologação e produção); definição do modelo de governança (papéis, permissões, RLS) e padrões de publicação; desenho de diagramas e documentação que proporcionem visão da solução e dos relacionamentos entre fontes de dados, camadas de transformação, modelo semântico, medidas e visualizações.

f) Entende-se por Desenvolvimento POWER BI: Levantamento e detalhamento de requisitos junto aos usuários; elaboração e manutenção de modelos de dados (relacional/estrela) e do modelo semântico; desenvolvimento de transformações de dados (ETL/ELT) por meio de *Power Query* (M), dataflows (quando aplicável) e conexões a bancos de dados/serviços; criação de medidas, KPIs e cálculos com *DAX*; construção e

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

publicação de relatórios e dashboards no Power BI; documentação do projeto (ex.: documento de requisitos, matriz de indicadores, matriz de mudança de indicadores, cronograma de entregas parciais e registros de mudança de escopo).

g) Entende-se por Designer POWER BI: Proposição e aplicação de padrões de design (UI/UX) para relatórios e dashboards, visando legibilidade, consistência e melhor experiência do usuário; definição de paleta de cores, tipografia, hierarquia visual, layout responsivo e padronização de componentes (temas, estilos, ícones e elementos visuais); orientação à equipe de desenvolvimento quanto a boas práticas de visualização de dados no Power BI (seleção adequada de gráficos, uso de filtros/slicers, navegação, acessibilidade e narrativa analítica).

h) Entende-se por Estatísticas POWER BI: Proposição e implementação de análises estatísticas no contexto do Power BI, incluindo métricas descritivas e inferenciais, séries temporais e indicadores de dispersão/variabilidade, utilizando medidas e funções estatísticas em *DAX* e, quando necessário, integração com scripts *R* e/ou *Python*; proposição de cruzamentos e enriquecimento com bases externas (ex.: IBGE e outras), assegurando rastreabilidade das fontes e reprodutibilidade dos cálculos.

Utilizar-se somente de profissionais devidamente qualificados, inclusive seus substitutos, sob pena de rescisão contratual e aplicação de penalidades previstas no contrato.

- 14.2. Manter os empregados devidamente identificados por meio de crachá, sempre que estiverem nas dependências do CONTRATANTE;
- 14.3. Realizar os atendimentos, em dias úteis (5 x 8), em horário comercial. Entende-se por horário comercial o compreendido entre as 08h e 18h, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados no município de Recife-PE;
- 14.4. Elaborar e enviar, ao final de cada atendimento, um RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO onde conste, no mínimo, a descrição da demanda ou projeto que ocasionou a abertura do chamado, as ações efetuadas eventuais pendências, data e hora do início e do final do atendimento e a quantidade de horas despendidas. O relatório deverá ter a concordância e assinatura do Gestor do contrato e do Colaborador do CONTRATANTE que demandou o atendimento;
- 14.5. A Enviar as notas fiscais/faturas/documentos fiscais acompanhadas dos RELATORIOS DE ATENDIMENTO TECNICO pertinentes ao mês de cobrança; bem como do RELATORIO CONSOLIDADO DE ATIVIDADES, que deverá ser assinado pelo responsável CONTRATADA e pelo Gestor do Contrato ou substituto legal do CONTRATANTE;

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- 14.6. Quando demandado, prestar os atendimentos presenciais nas dependências do CONTRATANTE:
- 14.6.1. Realizar diligência para que os empregados cumpram, rigorosamente, os horários estabelecidos e se mantenham nas dependências do CONTRATANTE, devendo, ainda, serem substituídos nos casos de falta, ausência legal, férias ou desligamento, de maneira a não prejudicar o bom andamento e execução dos serviços;
- 14.7. Atender à solicitação formal do Gestor de Contrato em relação a eventual substituição de mão de obra, entendida como inadequada para a prestação dos serviços;
- 14.8. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito;
- 14.9. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução dos serviços, sua ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais legais a que estiver sujeita;
- 14.10. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE, cujas reclamações se obriga a responder prontamente;
- 14.11. Manter o controle do banco de horas e informar o quanto de horas de serviço forem utilizadas;
- 14.12. Operar com empregados próprios, que não terão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE, tendo em vista que o presente contrato de prestação de serviços é de natureza jurídica cível, no entanto, inexistirá responsabilidade subsidiária do CONTRATANTE.
- 14.13. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias, despesas com transporte, e quaisquer outras que forem devidas, referentes à prestação dos serviços, objeto deste contrato.
- 14.14. Apresentar durante toda a vigência do contrato, sempre que requisitado pelo CONTRATANTE, documentos que comprovem a regularidade fiscal dos seus funcionários, apresentando comprovantes de pagamentos, e de recolhimentos de INSS e FGTS e suas Certidões Negativas de Débito;

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- 14.15. A CONTRATADA deverá garantir a entrega dos serviços demandados no prazo acordado, as documentações de todos os serviços prestados, com informações claras;
- 14.16. Assumir todas as despesas decorrentes de pagamento de honorários, salários e respectivos encargos sociais de sua equipe técnica e/ou de coordenação envolvidas, bem como passagens, hospedagens, deslocamentos e alimentação dos profissionais envolvidos ou quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto da presente contratação;
- 14.17. Emitir faturas/notas fiscais de serviços para que o pagamento seja efetuado pela CONTRATANTE, com o “aceite” do Gestor do contrato.

15. ORIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 15.1. Proporcionar as condições para que a contratada possa desempenhar seus serviços, dentro das normas do contrato a ser assinado;
- 15.2. Designar os responsáveis pelas solicitações, recebimento e aprovação dos trabalhos desenvolvidos pela CONTRATADA, além de indicar um profissional do CONTRATANTE que ficará responsável pelo estabelecido neste contrato;
- 15.3. Fornecer à CONTRATADA todas as informações necessárias e pertinentes à realização dos serviços, especificando detalhes necessários à perfeita consecução dos mesmos, bem como fornecendo acesso aos profissionais da CONTRATADA para os estabelecimentos e dependências da CONTRATANTE necessárias ao andamento dos trabalhos;
- 15.4. Rejeitar no todo ou em parte os serviços executados em desacordo com as exigências deste contrato;
- 15.5. Disponibilizar para a CONTRATADA, quando nas dependências do CONTRATANTE, espaço e infraestrutura que permitam o bom andamento do serviço contratado;
- 15.6. Assegurar o acesso às informações, documentos e dados que se fizerem necessários para realização dos trabalhos;
- 15.7. Notificar à CONTRATADA, ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.

16. TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- 16.1. A CONTRATADA deverá guardar, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer motivo venha a tomar conhecimento em razão dos seus serviços, no mais completo e absoluto sigilo, devendo seguir todas as normas em vigor relacionadas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil), sob pena de responsabilidade civil e criminal por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização;
- 16.2. Todos os resultados dos estudos relativos ao presente contrato, desenvolvidos sob responsabilidade direta dos profissionais da CONTRATADA, serão de propriedade do CONTRATANTE, sendo formulados, apresentados e divulgados estritamente em seu nome.

17. PENALIDADES

- 17.1. O descumprimento dos prazos e condições estipulados no contrato sujeitará a CONTRATADA às penalidades abaixo mencionadas, a critério do CONTRATANTE, desde que observadas as formalidades previstas na ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO deste contrato:
- 17.2. Advertência/Notificação por escrito, na ocorrência de qualquer descumprimento do contrato;
- 17.2.1. **Multa de 10% (dez por cento)**, sobre o saldo remanescente do respectivo Pedido de Compras, quando houver descumprimento de prazo, até o limite de 10% (dez por cento) do valor total do Pedido de Compras ou documento equivalente;
- 17.2.2. **Multa de 5% (cinco por cento)**, sobre o valor dos bens/serviços fornecidos, por item, que estejam em desconformidade com o disposto no presente contrato. Esta multa poderá ser acrescida de mais 5% (cinco por cento) caso não realize a substituição do (s) item (ns) apontado (s) pelo CONTRATANTE, limitada ao máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor nominal total de cada item, contados da notificação por ele feita; e/ou
- 17.2.3. **Multa de 0,5% (meio por cento)**, sobre o valor total do Pedido de Compras, pela não substituição da nota fiscal, que porventura contenha erros, no prazo de até 03 (três) dias corridos, contados da notificação por escrito ou por e-mail do CONTRATANTE.
- 17.3. As multas poderão ser descontadas dos pagamentos a que a CONTRATADA fizer jus, ou, se for o caso, recolhidas diretamente na tesouraria do CONTRATANTE, a juízo da Administração, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, a partir da notificação que vier a ser feita.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

- 17.4. A aplicação das penalidades será precedida da concessão do contraditório e ampla defesa à CONTRATADA, que deverá protocolar a defesa/justificativa no prazo de 48 (quarenta e oito) horas contados a partir do dia útil seguinte ao recebimento da notificação e/ou comunicação realizada através de Carta com Aviso de Recebimento (AR) e/ou e-mail.
- 17.4.1. Caso não sejam aceitas as justificativas apresentadas pela CONTRATADA, será aplicada a multa prevista no subitem 17.2 da presente cláusula, conforme o caso.
- 17.5. A critério do CONTRATANTE, as sanções poderão ser cumulativas.
- 17.6. O inadimplemento total ou parcial das obrigações assumidas dará ao CONTRATANTE o direito de cancelar unilateralmente o presente contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento convocatório, que as partes declaram conhecer, inclusive a de suspensão do direito de licitar com o CONTRATANTE por prazo não superior a 03 (três) anos, conforme disposição contida no Artigo 40 da Resolução SESC nº 1.593/2024.
- 17.7. A CONTRATADA é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, ou de ainda perder o direito de licitar com o CONTRATANTE, observada as hipóteses contidas no Artigo 41 da Resolução SESC nº 1.593/2024.

Diego Liliuso
Gerente Unidade de Tecnologia Digital

Alexandro Oliveira
Coordenador de Apoio Digital