TERMO DE REFERÊNCIA

O presente Termo de Referência tem por objetivo detalhar a contratação, incluindo, justificativas, os requisitos, estimativas de custos e critérios de execução.

A contratação será realizada por inexigibilidade de licitação, fundamentada no art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, diante da inviabilidade de competição em razão da exclusividade técnica e autoral do Sistema MentorWeb, de propriedade da Edusoft Tecnologia Ltda, por um período de 24 meses.

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada em serviço de manutenção mensal que garanta as alterações legais, corretivas e evolutivas, incluindo suporte, atendimento técnico para o Sistema de Gestão Acadêmica e Financeira MentorWeb, serviço de consultoria, customização, visitas técnicas e treinamento, incluindo funcionalidades não previstas em lei, hospedagem de todas as instâncias e módulos do sistema e registro de diploma digital, contemplando licença do portal de assinatura para diploma digital e contratos de matrícula.

2. JUSTIFICATIVA

A contratação é essencial para:

- Garantir a continuidade sistêmica das operações acadêmicas e administrativas;
- Assegurar conformidade com as Portarias MEC nº 330/2018, 1.095/2018, 554/2019, 117/2021, 1.001/2021 e 70/2025 dispõe sobre a emissão e o registro de diploma de graduação, por meio digital, pelas Instituições de Ensino Superior e guarda de documentos;
- Oferecer ambiente de alta disponibilidade com infraestrutura em nuvem escalável e segura;
- Manter atualizações constantes, evolução tecnológica e integrações personalizadas para atender necessidades institucionais.

3. ESPECIFICAÇÕES

Contratação da empresa EDUSOFT TECNOLOGIA LTDA., detentora do sistema MENTORWEB, para prestação de serviços de:

Item	Descrição	Qtde	Unidade
01	Hospedagem "in cloud" do MentorWeb com balanceamento de carga e escalabilidade, contemplando três ambientes (Produção, Homologação e Desenvolvimento)	24	MENSAL

02	Hospedagem "in cloud" do GED que suporte um acervo digital para 15.000 alunos	24	MENSAL
03	Portal de assinaturas digitais para diplomas e contratos para 100.000 documentos	24	MENSAL
04	Manutenção mensal, suporte presencial, mensageria e atualizações	24	MENSAL
05	Manutenção evolutiva	1.600	HORAS
06	Treinamentos e consultoria	600	HORAS

3.1. Item 1 – Hospedagem "in cloud" do MentorWeb com balanceamento de carga e escalabilidade, contemplando três ambientes (Produção, Homologação e Desenvolvimento)

Para atender a necessidade de operação ininterrupta do Sistema de gestão Acadêmica e Financeira, o qual atende toda comunidade acadêmica e administrativa na gestão das atividades, dos alunos dos cursos de Graduação, de Pós-graduação, de Extensão e do Colégio Universitário, com o menor risco possível de tempo de inatividade, oferecendo alta disponibilidade e com garantia à segurança das informações.

Para garantir a eficiência, segurança e qualidade na operação do Sistema de Gestão Acadêmica e Financeira MentorWeb, é mandatório que o ambiente seja hospedado em datacenter de alta disponibilidade, desempenho e confiabilidade, assegurando a continuidade dos serviços sem interrupções.

A CONTRATADA deverá fornecer todas as licenças de software necessárias para o pleno funcionamento do sistema, incluindo suas atualizações e correções, sempre que necessárias, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

Todos os dados processados, armazenados ou gerados a partir da prestação dos serviços serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, devendo ser assegurado acesso irrestrito aos mesmos em qualquer momento da vigência contratual. Ao término do contrato, independentemente do motivo, a CONTRATADA deverá repassar integralmente todas as informações e procedimentos necessários à continuidade da operação, também sem ônus para a CONTRATANTE.

3.1.1. Compete à CONTRATADA:

- Configurar os servidores de aplicação, banco de dados e API Gateway;

- Garantir monitoramento proativo, backup, restore e contingências para prevenção de falhas;
- Assegurar alta disponibilidade, escalabilidade e desempenho adequado do ambiente;
- Minimizar riscos de lentidão ou interrupções que prejudiquem as atividades acadêmicas e financeiras.

Além disso, a CONTRATADA deverá disponibilizar acesso remoto ao banco de dados para os analistas mediante a autorização/deliberação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação, garantindo a integração com os sistemas internos. O datacenter deverá oferecer conexão VPN site-to-site, dedicada e segura, para a infraestrutura contratada.

3.1.2.A contratada deverá disponibilizar e gerenciar toda a infraestrutura em nuvem para operação do Sistema MentorWeb, contemplando três ambientes distintos:

- Produção: ambiente principal para usuários finais.
- Homologação: ambiente para testes, simulações e treinamento.
- Desenvolvimento: ambiente dedicado para integrações, parceiros e evoluções do sistema.

A infraestrutura deverá possuir alta disponibilidade, balanceamento de carga, escalabilidade horizontal e vertical, além de backup automático e gestão avançada de segurança.

3.1.3.Requisitos Mínimos de Infraestrutura

- Ambiente de Produção

Recurso	Qtd.	Configuração
Servidor Banco de Dados (SQL Server)	1	8 vCPU, 32 GB RAM, 1500 GB SSD, backup 3 meses
Servidores de Aplicação	6	4 vCPU, 16 GB RAM, 100 GB SSD, backup 3 meses
Servidor MPB	1	4 vCPU, 8 GB RAM, 300 GB SSD, backup 3 meses
Servidor API Gateway	1	4 vCPU, 8 GB RAM, 100 GB SSD, backup 3 meses

- Ambiente de Homologação

Recurso	Qtd.	Configuração
Servidor Banco de Dados (SQL Server)	1	4 vCPU, 16 GB RAM, 800 GB SSD, backup 3 meses
Servidor de Aplicação (Dev)	1	4 vCPU, 16 GB RAM, 100 GB SSD, backup 3 meses
Servidor de Aplicação (Treino)	1	4 vCPU, 16 GB RAM, 100 GB SSD, backup 3 meses

- Ambiente de Desenvolvimento

Recurso	Qtd.	Configuração
Servidor Banco de Dados (SQL Server)	1	4 vCPU, 16 GB RAM, 500 GB SSD, backup 3 meses
Servidor de Aplicação (Dev)	1	4 vCPU, 16 GB RAM, 100 GB SSD, backup 3 meses
Servidor MPB	1	4 vCPU, 8 GB RAM, 250 GB SSD, backup 3 meses
Servidor API Gateway	1	4 vCPU, 8 GB RAM, 100 GB SSD, backup 3 meses

3.1.4. Requisitos Adicionais

- Bloco CIDR/27 dedicado para isolamento e gerenciamento de IPs.
- Balanceamento de carga entre os ambientes, garantindo alta disponibilidade.
- Escalabilidade automática para aumento de recursos sob demanda.
- Monitoramento 24x7.
- Compliance com LGPD e Portarias MEC.
- Backups diários com retenção mínima de 90 dias.

3.2. Item 2 – Hospedagem "in cloud" do GED que suporte um acervo digital para 15.000 alunos

A CONTRATADA deverá disponibilizar e gerenciar a infraestrutura em nuvem dedicada à operação do GED – Gestão Eletrônica de Documentos, garantindo alta disponibilidade, escalabilidade, segurança e desempenho, de modo a suportar um acervo digital de até 15.000 alunos, contemplando diplomas digitais, documentos acadêmicos e arquivos regulatórios.

A solução GED Acervo serão completamente integradas ao Mentor Web, assegurando o pleno funcionamento das plataformas e o cumprimento das regulamentações educacionais, como as previstas na Portaria 315 do MEC.

O ambiente deverá ser provisionado conforme as necessidades da instituição e as atualizações tecnológicas realizadas pela Edusoft.

3.2.1. Requisitos mínimos

- Armazenamento dos documentos em formato digital.
- Organização dos documentos em grupos e tabelas de temporalidade.
- Pesquisa avançada, palavras inteiras ou expressões, prefixo ou sufixo, data existente dentro de um intervalo, semelhança entre termos e número de documento.

3.2.2. Segurança

- Minimizar riscos de extravio, danos físicos ou deterioração ao longo do tempo.
- Garantir que os arquivos estejam seguros em ambientes digitais com cópias de segurança.
- Permitir gerenciar quem pode visualizar, editar ou excluir documentos, assegurando sigilo e integridade.

3.3. Item 3 – Portal de assinaturas digitais para diplomas e contratos para 100.000 documentos.

A CONTRATADA deverá disponibilizar e gerenciar um portal seguro de assinaturas digitais, totalmente integrado ao Sistema MentorWeb e ao GED, para processamento de até 100.000 documentos/ano, atendendo diplomas, contratos de matrícula e outros documentos acadêmicos e institucionais.

O objetivo é prover uma solução robusta que permita:

- Assinar digitalmente diplomas, contratos de matrícula e documentos acadêmicos;
- Atender integralmente às Portarias MEC nº 330/2018, 1.095/2018, 554/2019, 117/2021, 1.001/2021 e 70/2025;
- Integrar-se ao fluxo operacional do MentorWeb e do GED, garantindo rastreabilidade e validade jurídica.

3.3.1. Requisitos Funcionais

- Assinatura com certificação ICP-Brasil ou equivalente, garantindo validade jurídica.
- Gestão de documentos em lote, permitindo processamento simultâneo de grandes volumes.
- Fluxo automatizado de assinaturas integrado ao MentorWeb.
- Controle de permissões por perfil (gestores, secretarias, coordenadores, reitoria).
- Registro de trilhas de auditoria para cada documento assinado.
- Notificação automática de conclusão via e-mail e WhatsApp, quando aplicável.

3.3.2. Requisitos de Segurança

- Conformidade com a LGPD e com normas de proteção de dados acadêmicos.
- Criptografia ponta a ponta para dados em trânsito e em repouso.
- Autenticação multifator para acessos administrativos e gestores autorizados.
- Registro de logs de auditoria com retenção mínima de 24 meses.

3.4. Item 4 – Suporte técnico e manutenção no sistema MentorWeb

Necessidade de manter em pleno funcionamento o Sistema MentorWeb, o qual faz o controle e o acompanhamento de todas as operações acadêmicas e financeiras dos alunos da Universidade Municipal de São Caetano do Sul dos cursos de Graduação, Ensino Médio e Técnico, Pós-graduação e cursos de Extensão, além de permitir o envio de dados para o Censo da Educação e para outros órgãos reguladores.

O MentorWeb cujos direitos são de propriedade intelectual da CONTRATADA é um sistema acadêmico e financeiro robusto, voltado à gestão integrada de todos os processos da USCS, abrangendo:

3.4.1. Gestão Acadêmica

- Cadastro e gerenciamento de alunos, cursos, currículos e disciplinas.
- Controle de matrículas, rematrículas e transferências internas/externas.
- Gestão de turmas, horários, professores e ambientes físicos.
- Controle de disciplinas por regime (regular, dependência, adaptação).
- Monitoramento do aproveitamento escolar, notas e frequência.

3.4.2. Gestão Financeira

- Controle de mensalidades, bolsas e descontos.
- Emissão e acompanhamento de boletos e faturas.
- Integração com sistemas de pagamento eletrônico.
- Relatórios gerenciais para tomada de decisão.

3.4.3. Diplomas e Documentos acadêmicos

- Emissão e registro de diplomas digitais conforme Portarias MEC.
- Integração com GED para guarda digital de documentos.
- Controle de validade jurídica e rastreabilidade.

3.4.4. Integrações e Mensageria

- Envio automatizado de notificações por e-mail e WhatsApp.
- Comunicação direta com discentes e responsáveis, com registro histórico.
- Integração com Censo da Educação Superior, MEC e outros órgãos reguladores.

3.4.5. Portal do Aluno e do Professor

- Acesso as notas, horários, disciplinas e documentos acadêmicos.
- Disponibilização de contratos digitais, boletos e comprovantes.

- Autonomia para solicitações e requerimentos online.

3.4.6. Portal Gerencial

- Relatórios gerenciais e dashboards dinâmicos.
- Indicadores acadêmicos, financeiros e administrativos.

3.4.7. O Serviço de suporte técnico compreenderá em disponibilizar profissional especialista para acompanhamento dos usuários e terá por finalidade:

- Esclarecer dúvidas sobre funcionalidades do sistema;
- Auxiliar na utilização de rotinas e procedimentos operacionais;
- Instruir sobre atividades de rotina, eventuais e corretivas;
- Apoiar na identificação de possíveis falhas ou erros e encaminhar para análise técnica;
- Orientar na execução de procedimentos internos e integrações;
- Encaminhar as demandas ao setor responsável pela correção de inconsistências e implementação de melhorias.

3.4.8. Fluxo de Abertura e Atendimento de Chamados

a. Definição de Chamado
   - ✓ Considera-se "Chamado" qualquer demanda aberta pelos usuários para:
   - ✓ Dúvidas;
   - ✓ Solicitações de suporte;
   - ✓ Reporte de erros;
   - ✓ Sugestões de melhoria;
   - ✓ Solicitação de relatórios customizados ou integrações.

b. Autorização para Abertura de Chamados
   - ✓ A relação de pessoas autorizadas a abrir chamados será definida em conjunto entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, garantindo segurança e controle no fluxo de atendimento.

c. Prazo de Primeiro Atendimento
   - ✓ O primeiro atendimento compreende a captura do chamado pelo atendente e o primeiro registro de início da análise.
   - ✓ Prazo máximo: até **8 horas úteis** a partir da abertura do chamado.
   - ✓ Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das **08h00 às 12h00 e 13h30 às 18h00**, horário de Brasília, exceto feriados nacionais.

d. Prazo de Solução

- ✓ O prazo para solução dos chamados será contabilizado do momento da abertura até a conclusão e varia conforme a prioridade definida no Acordo de Nível de Serviço.

3.4.9. O Acordo de Nível de Serviço (do inglês SLA - Service Level Agreement), estabelece os prazos máximos de primeiro diagnóstico e de solução para os incidentes e solicitações relacionados ao Sistema MentorWeb e demais serviços contratados. A classificação de prioridade considera o impacto na operação acadêmica e financeira da USCS, garantindo a continuidade e alta disponibilidade dos serviços.

a. Prioridade Alta

- ✓ Falha que compromete seriamente a operação do sistema, impedindo usuários e setores de desempenharem suas atividades, sem alternativas viáveis. A indisponibilidade impacta diretamente benefícios, prazos críticos ou receitas financeiras da Instituição.

Exemplos:

- Impossibilidade de inscrição de candidatos em processo seletivo;
- Falha na emissão de boletos;
- Impossibilidade de realização de matrículas e rematrículas;
- Inconsistências na dívida ativa em casos de envio de dados a órgãos de controle;
- Erro na emissão de relatórios para fiscalização e divulgação de resultados.

Prazos:

- Primeiro diagnóstico: até 8 horas úteis;
- Solução definitiva: até 12 horas úteis.

b. Erro – Prioridade Média

- ✓ Afeta usuário individual ou setor específico, prejudicando atividades operacionais, mas com alternativas disponíveis para execução das tarefas. Impacta produtividade, sem afetar benefícios ou receitas diretamente.

Exemplo:

- Falha no processo de matrícula e rematrícula, sem geração automática de parcelas, mas com possibilidade de emissão via módulo financeiro.

Prazos:

- Primeiro diagnóstico: até 8 horas úteis;
- Solução definitiva: até 40 horas úteis.

c. Erro – Prioridade Baixa

✓ Problemas pontuais que afetam funcionalidades não críticas ou usuários individuais, com alternativas disponíveis para conclusão das atividades, sem impacto direto nos negócios.

Exemplo:

• Mensagens de erro em tela que não impedem o funcionamento do sistema.

Prazos:

• Primeiro diagnóstico: até 8 horas úteis;

• Solução definitiva: até 120 horas úteis.

d. Dúvidas de Utilização do Sistema

✓ Solicitações para esclarecimentos ou orientações quanto ao uso das funcionalidades do MentorWeb.

Prazos:

• Primeiro diagnóstico: até 8 horas úteis;

• Solução definitiva: até 24 horas úteis.

e. Customizações de Sistema ou Relatórios

✓ Solicitações de ajustes específicos ou geração de relatórios customizados, desde que previamente acordadas entre as partes.

Prazos:

• Primeiro diagnóstico: até 8 horas úteis;

• Solução definitiva: até 48 horas úteis.

f. Treinamentos e Visitas Técnicas

✓ Solicitação de serviços de treinamento para novos usuários, reciclagens ou visitas presenciais para apoio técnico.

Prazos:

• Primeiro diagnóstico: até 8 horas úteis;

• Execução do serviço: até 48 horas úteis, conforme agendamento prévio.

3.5. Item 5 – Manutenção evolutiva – 1.600hrs

A CONTRATADA deverá disponibilizar 1.600 horas anuais para execução de manutenções evolutivas no Sistema MentorWeb, com o objetivo de atender necessidades específicas da USCS e implementar customizações, visando otimizar processos acadêmicos, administrativos e financeiros.

A manutenção evolutiva consiste na adaptação, ampliação ou inclusão de funcionalidades que não estejam contempladas originalmente no sistema e que sejam de interesse exclusivo da USCS, assegurando maior eficiência operacional e atendimento às deliberações internas.

3.5.1. Finalidade

- Implementar novas funcionalidades para atender necessidades da Instituição;
- Atender processos acadêmicos e administrativos específicos não previstos na solução padrão;
- Suportar demandas resultantes de mudanças regulatórias internas ou adequações a novas políticas institucionais;
- Garantir integração com novos serviços, portais ou módulos complementares.

3.5.2. Diretrizes para Execução

- As solicitações de manutenção evolutiva deverão ser formalizadas pela CONTRATANTE, registrando na ferramenta de chamados da CONTRATADA.
- A CONTRATADA apresentará análise de viabilidade técnica, esforço necessário em quantidade de horas e cronograma estimado para cada solicitação.
- A execução só será iniciada mediante aceite prévio da CONTRATANTE.
- As entregas serão validadas pelo usuário solicitante e homologadas pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação.

3.5.3. Abrangência dos Serviços

- Alterações em funcionalidades existentes para adequação a fluxos internos;
- Criação ou adaptação de relatórios gerenciais personalizados;
- Integração com sistemas de terceiros, APIs e serviços externos;
- Melhorias de interface e usabilidade para usuários finais.

3.6. Item 6 – Treinamento e consultoria – 600hrs

O objetivo é assegurar que todos os usuários da USCS estejam devidamente capacitados para utilizar os módulos do sistema MentorWeb, garantindo o pleno aproveitamento das funcionalidades disponíveis e promovendo maior eficiência operacional.

3.6.1. Solicitação e Agendamento

- Sempre que a USCS identificar a necessidade de treinamento ou consultoria sobre determinado módulo, funcionalidade ou integração do sistema, deverá abrir um chamado formal junto à CONTRATADA.

- A CONTRATADA apresentará orçamento detalhado com a estimativa de horas e cronograma sugerido.
- Após a aprovação do orçamento pelo requisitante, o treinamento será agendado previamente com a CONTRATADA.

3.6.2. Execução dos Serviços

- Os treinamentos poderão ser realizados de forma presencial ou remota, conforme definido pela CONTRATANTE.
- Cada treinamento deverá ser personalizado para atender o módulo, setor ou necessidade demandada.
- Serão fornecidos materiais de apoio sempre que necessário, incluindo manuais, guias e vídeos explicativos.
- A consultoria técnica incluirá análise de fluxos internos, otimização de rotinas, integração entre sistemas e configuração de funcionalidades.

3.6.3. Validação e Faturamento

- Após a execução do treinamento, será emitido relatório de conclusão com a descrição dos conteúdos abordados e a lista de participantes.
- Os serviços poderão ser faturados somente após a conclusão do atendimento.
- O ateste da nota fiscal deverá ser realizado pelo requisitante, em conjunto com o Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação, garantindo controle e conformidade.

3.6.4. Abrangência dos Serviços

- Capacitação de novos usuários para utilização do sistema MentorWeb.
- Reciclagem de usuários atuais, com foco em módulos específicos ou novas funcionalidades.
- Consultoria técnica personalizada para ajustes de configuração, integração de processos e apoio na gestão acadêmica e financeira.
- Suporte à implementação de novos módulos e funcionalidades evolutivas.

3.7. Especificações do Data Center

O Data Center deve garantir máxima segurança, desempenho e disponibilidade dos ambientes MentorWeb e GED, incluindo:

- Certificação Tier III e ISO 27001, instalado fisicamente no Brasil;
- Links redundantes com no mínimo três operadoras distintas e integração ao IX.br;
- Firewall dedicado de 5ª geração, com VPN site-to-site e inspeção de pacotes
- criptografados;
- Proteções avançadas Anti-DDoS, Anti-Spoofing, antivírus e anti-ransomware;

- Backup automático completo semanal, diferencial a cada 12h e logs transacionais a cada 30min;
- Armazenamento com três cópias redundantes, sendo uma na USCS;
- Recuperação de desastres com restore garantido em até 8 horas úteis;
- Relatórios semanais de consistência dos dados e monitoramento 24x7.

3.7.1. Suporte técnico e operacional referente as Hospedagens

O serviço de suporte técnico tem como objetivo esclarecer dúvidas e resolver problemas na utilização dos serviços contratados.

A Contratada deve atender as seguintes obrigações com relação a suporte técnico:

- Este serviço deverá estar disponível durante todo o período de vigência do contrato, com início a partir da assinatura do contrato;
- O serviço deve estar disponível em regime integral (24 horas por dia, 7 dias por semana);
- Os chamados deverão ser classificados, a critério da equipe da CONTRATANTE, dentro de uma das seguintes categorias de severidade, os quais têm os seguintes prazos para atendimento:

3.7.2. SLA Hospedagem

PRIORIDADE	DESCRIÇÃO
1 (emergencial)	O serviço está fora de operação ou há um impacto crítico nas operações dos negócios
2 (alta)	O serviço está degradado ou aspectos significativos das operações de negócio sofreram impactos negativos pelo desempenho inadequado
3 (média)	O desempenho operacional do serviço está prejudicado, causando eventuais quebras funcionalidade ou de operação
4 (baixa)	serviço funcionando com pequenos problemas, não causando quebra de funcionalidade ou de operação

ABERTURA DO TICKET	
Prioridade	**Solução**
1 emergencial	15 minutos
2 alta	30 minutos
3 média	1 horas
4 baixa	2 horas
PRIMEIRO ATENDIMENTO	
Prioridade	**Solução**
1 emergencial	30 minutos
2 alta	1 horas
3 média	2 horas
4 baixa	3 horas
RESOLUÇÃO DO INCIDENTE	
Prioridade	**Solução**
1 emergencial	2 horas
2 alta	4 horas
3 média	6 horas
4 baixa	12 horas

O grau de severidade do chamado será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura do chamado.

4. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

4.1. A Universidade Municipal de São Caetano do Sul firmará contrato resultante deste processo licitatório para os serviço de manutenção mensal que garanta as alterações legais, corretivas e evolutivas, incluindo suporte, atendimento técnico para o Sistema de Gestão Acadêmica e Financeira MentorWeb, serviço de consultoria, customização, treinamento, hospedagem de todas as instâncias e módulos do sistema e registro de diploma digital, contemplando licença do portal de assinatura para diploma digital e contratos de matrícula, por prazo de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir do recebimento da ordem de serviços, podendo ser prorrogado por igual período, de comum acordo, desde que devidamente justificado e manifestado com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias antes do seu término, estendendo-se até o limite máximo de 120 meses, nos termos do artigo 107, da Lei Federal 14.133/2021.

4.2. No caso de prorrogação será lavrado o respectivo termo.

5. FORMA DE EXECUÇÃO E FATURAMENTO

5.1. Custos fixos mensais: serviços prestados de forma contínua, itens 1, 2, 3 e 4.

5.2. Serviços sob demanda: ativados mediante ordem de serviço formal da USCS, com relatórios de execução e aceite do gestor do contrato, itens 5 e 6.

5.3. A Contratada emitirá uma nota fiscal mensal discriminando os serviços mensais referente aos itens 1,2,3 e 4 no 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente ao início desses serviços, encaminhando-a ao fiscalizador do contrato, para que efetue a conferência, liberação e encaminhamento ao setor de contas a pagar da USCS.

5.4. O pagamento do serviço mensal será efetuado na 2ª (segunda) terça-feira do mês subsequente ao início dos serviços, desde que a nota fiscal e Termo de liberação de pagamento emitido pelo gestor/fiscalizador do contrato seja encaminhado ao setor de contas a pagar da USCS.

5.5. A USCS poderá exigir a comprovação de quitação das obrigações trabalhistas vencidas relativas ao contrato, de acordo com disposto no § 3º do artigo 121 da Lei 14.133/2021 como condição para liberação de pagamento.

5.6. Havendo divergência ou erro na emissão da documentação fiscal, será interrompida a contagem do prazo para fins de pagamento, sendo iniciada a contagem somente após a regularização da documentação fiscal.

6. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. No cumprimento deste Termo de Referência, a CONTRATADA obrigar-se-á:

6.2. Executar o objeto de Termo de Referência sob sua inteira responsabilidade, rigorosamente de acordo com as especificações contidas no anexos I. É salutar reafirmar que a Contratante não aceitará fornecimento de serviço ou equipamentos físicos e/ou virtuais ou ainda softwares e garantias, diferentes daqueles dispostos no Termo de Referência deste edital.

6.3. Manter durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas todas as condições de habilitação e qualificação para execução do contrato.

6.4. Responsabilizar pelo fornecimento dos bens e execução dos serviços objeto da contratação, cabendo ao seu representante na condição de preposto acompanhar o cumprimento rigoroso

dos prazos, organização de reuniões, entrega de documentos, elaboração de relatórios de acompanhamento e quaisquer atividades pertinentes à execução dos serviços.

6.5. Registrar as ocorrências havidas durante a execução do objeto dando ciência a Universidade Municipal de São Caetano do Sul, respondendo integralmente por sua omissão.

6.6. Manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório.

6.7. Prestar os serviços sempre por pessoal qualificado, respondendo perante a USCS e terceiros por todos os ônus, encargos, perdas e/ou danos porventura resultantes da execução do objeto da prestação de serviços.

6.8. Providenciar e custear pessoal habilitado em quantidade necessária para a execução dos serviços até o cumprimento integral do contrato.

6.9. Providenciar e custear os recursos computacionais (hardware, software e/ou estrutura computacional em hosting), quando couber, utilizados por sua equipe de suporte técnico, monitoramento NOC e de segurança de rede no desempenho de suas funções exigidas via celebração de contrato, respeitando-se as particularidades em cada item contratado.

6.10. Manter equipe de profissionais treinados nas melhores práticas e tecnologias existentes no mercado de desenvolvimento e infraestrutura redes.

6.11. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer dados ou informação de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços discriminados neste instrumento, sem o consentimento, prévio e formal da USCS.

6.12. Responsabilizar-se pela confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e informações custodiadas em decorrência dos serviços prestados.

6.13. Atender às exigências legais: Marco Civil e Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

6.14. Assegurar à CONTRATANTE os recursos técnicos e tecnológicos necessários para a transição e migração dos serviços em caso de distrato, descumprimento, interrupção ou encerramento da vigência contratual.

6.15. Assegurar que não haverá lentidão no sistema por infraestrutura inadequada.

6.16. A CONTRATADA deverá manter backup dos dados por 90 (noventa) dias corridos após o distrato, descumprimento, interrupção ou encerramento da vigência contratual.

6.17. Em caso de solicitação de qualquer um desses pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizá-los em 3 (três) dias úteis.

6.18. Deverá dar suporte às configurações e a tudo que se faça necessário ao pleno funcionamento do Sistema MentorWeb.

6.19. Monitoramento 24 horas por dia e 7 dias por semana com garantia de desempenho SLA (Service Levei Agreement), com o objetivo que o Sistema de Gestão MentorWeb não fique indisponível.

7. CONCLUSÃO

7.1. Considerando a relevância estratégica do Sistema MentorWeb para a gestão acadêmica e financeira da USCS, a inviabilidade de competição e a exclusividade técnica e autoral da Edusoft, recomenda-se a contratação direta por inexigibilidade, garantindo continuidade operacional, segurança da informação, adequação regulatória e evolução tecnológica.

- Indisponibilidade temporária Mitigação: infraestrutura "in cloud" com alta disponibilidade, replicação e plano de contingência.

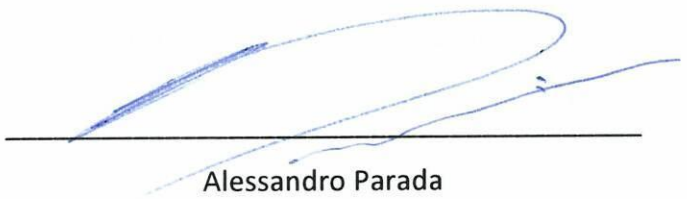
8. Fundamentação Legal

A contratação está amparada no art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, que prevê a inexigibilidade de licitação quando inviável a competição.

A Edusoft apresentou a declaração de exclusividade, comprovando ser a única detentora dos direitos autorais, do código-fonte e da propriedade intelectual do MentorWeb, inexistindo no mercado nacional ou internacional outra empresa autorizada a prestar serviços técnicos especializados relacionados à plataforma.

9. Conclusão

Diante do exposto, considerando a inviabilidade de competição e a exclusividade técnica e autoral do sistema MentorWeb, recomenda-se a contratação da Edusoft Tecnologia Ltda. por inexigibilidade, garantindo a continuidade, evolução e segurança dos serviços acadêmicos e administrativos da USCS.



Alessandro Parada

Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação

5. Solução Proposta

Contratação da Edusoft Tecnologia Ltda., por inexigibilidade, para prestação dos seguintes serviços:

5.1. Itens de Custo Fixo Mensal

- Hospedagem "in cloud" do MentorWeb, com balanceamento de carga e escalabilidade, contemplando três ambientes: Produção, Homologação e Desenvolvimento.
- Hospedagem "in cloud" do GED, com capacidade para um acervo digital seguro para 15.000 alunos.
- Portal de assinaturas digitais para diplomas e contratos, com capacidade para até 100.000 documentos anuais.
- Manutenção mensal, suporte presencial, mensageria e atualizações contínuas, garantindo performance, segurança e integridade.

5.2. Itens Sob Demanda

- Manutenção evolutiva: até 1.600 horas para desenvolvimento de novas funcionalidades, integrações e customizações.
- Treinamentos e consultoria: até 600 horas para capacitação de novos usuários, reciclagens e otimização de processos internos.

6. Benefícios Esperados

- Continuidade dos serviços essenciais sem interrupções;
- Garantia de atualização tecnológica e regulatória;
- Suporte especializado diretamente com a desenvolvedora;
- Maior segurança e disponibilidade das informações;
- Redução de riscos operacionais e mitigação de falhas críticas.

7. Riscos e Estratégias de Mitigação

- Dependência de fornecedor único
  Mitigação: contrato com SLA definido e penalidades por descumprimento.