



24140000036117



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA

**Termo de Referência para contratação de serviços
continuados de atualização de versão, além de suporte
técnico e garantia para Licenças dos softwares Qlik Sense
Enterprise Token e Qlik Analytics Platform**

Divisão de Tecnologia e Inovação / TE e Divisão de Informações Estratégicas / CAGE

Abril 2024



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA

Sumário

1. OBJETO DA PRESTÇÃO DE SERVIÇO.....	3
2. HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.....	3
3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	3
4. CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE.....	3
5. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO.....	4
6. COORDENAÇÃO DA CONTRATAÇÃO.....	4



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA PRESTÇÃO DE SERVIÇO

1.1. Contratação de serviços continuados, sem dedicação exclusiva, de atualização de versão sem custos adicionais para a SEFAZ RS e serviço de extensão de suporte técnico e garantia para Licenças dos softwares Qlik Sense Enterprise Token e Qlik Analytics Platform.

2. HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

2.1. Suporte técnico prestado na modalidade 24x7 (vinte e quatro horas por dia, nos sete dias da semana), com atendimento realizado pelo fabricante ou empresa autorizada por este, dos softwares Qlik Sense Enterprise Token e Qlik Analytics Plataform, em língua portuguesa do Brasil.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Atualização de versão, sem custos adicionais para a SEFAZ, com prestação de serviço de extensão de suporte técnico e garantia para o Licenciamento de Software Qlik Sense, conforme tabela abaixo:

Descrição	Quantidade	Local	Valor Unitário	Subtotais
Maintenance-Basic Qlik Sense Enterprise Token - 5500650720456926	55	CAGE	R\$ 1.386,67	R\$ 76.269,67
Maintenance-Basic Qlik Sense Enterprise Token - 5504350527766538	191	TE/SPGG	R\$ 1.386,67	R\$ 264.856,33
Maintenance Qlik Analytics Platform (QAP) - 5503650326334003	1	DTI/TE	R\$ 143.353,66	R\$ 143.353,66
Valor Total Anual				R\$ 484.476,66

3.2. No valor dos serviços acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4. CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

- 4.1. O serviço será prestado mediante Central de Atendimento 0800 ou por meio da internet, pelo fabricante das licenças, com a devida abertura de chamado técnico ilimitado;
- 4.2. O SLA para iniciar o atendimento será de no máximo 04 horas a partir da abertura do chamado, ao passo que o SLA para solução do chamado será de no máximo 08 horas a partir do início do atendimento;
- 4.3. O serviço de suporte técnico deverá contemplar também atendimento presencial na sede da CONTRATANTE, sem custos adicionais para esta;
- 4.4. Para o atendimento presencial, a prestação do serviço de atendimento poderá ser no horário comercial padrão 8X5 (oito horas por dia, cinco dias na semana);
- 4.5. A CONTRATADA deverá atuar em conformidade com a legislação vigente sobre a Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA**

- 4.6. Conjuntamente, CONTRATADA e CONTRATANTE deverão observar os princípios, requisitos, objetivos, papéis e diretrizes definidos na Política de Segurança de Informação instituída no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul, conforme definido pelo Decreto nº 56.804, de 29 de dezembro de 2022;
- 4.7. As Licenças já estão instalados no ambiente operacional da SEFAZ, devendo ser prestados os serviços de suporte, garantia e atualizações para elas.

5. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

- 5.1. Os serviços serão executados conforme demanda, num período de 12 meses, podendo ser prorrogado sucessivamente, por igual período até o limite de 120 (cento e vinte) meses, conforme artigo 107, da Lei 14.133/2021;
- 5.2. Os pagamentos serão realizados ANUALMENTE, de acordo com o detalhamento dos serviços executados, no valor arrematado do objeto desta licitação.

6. COORDENAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 6.1. A gestão da contratação deste objeto ficará a cargo da DTI/TE – Divisão de Tecnologia e Inovação do Tesouro do Estado – ou pela DIE/CAGE – Divisão de Informações Estratégicas da Contadoria e Auditoria-Geral do Estado, mais especificamente os servidores Agenor Canal, como titular, e Paolo Mazzoncini Martinez, como substituto.