**Termo de Referência**

1. **OBJETO:** Contratação de empresa pelo período de 12 meses para prestação de serviço de desenvolvimento e licenciamento de uso de software destinada a prover soluções integradas para o processos de Entrada e Análise de Propostas Crédito com consultas em órgãos externos e integração com sistema legado, incluindo os serviços de nuvem, hospedagem, implantação, parametrização, customização, testes, acompanhamento, documentação, treinamento, atualização, manutenção e suporte técnico/funcional, conforme detalhado neste termo de referência.
2. DA JUSTIFICATIVA:

2.1 Atualmente a GoiásFomento conta com um grande volume de propostas de crédito e foi identificado que o maior gargalo nesse processo é na Gerência de Atendimento (GEATE), responsável por toda a etapa inicial, desde a captação da proposta, até a formalização desse instrumento, preparando toda a documentação para que seja realizada a Análise de Crédito. Como bem explicitado ela GEATE: *“É de suma importância que a Gerência de Atendimento possua uma ferramenta hábil a atender as demandas desta Agência de Fomento, privilegiando a agilidade do recebimento e encaminhamento das propostas de financiamento, amparado em um ambiente seguro.”*

2.2 Além do alto volume de propostas, ficou evidenciado ainda que o atual fluxo do processo de concessão de crédito não propicia uma boa jornada ao cliente, fazendo com que o processo se torne muito burocrático e com demora nas interações entre atendimento e cliente. Ainda citando à gerente da GEATE:*“Neste período de pandemia que estamos enfrentando, ficou mais latente a necessidade de um sistema informatizado que reduza o contato físico dos colaboradores com documentação, facilite o envio de propostas e documentos pelos clientes, realize um filtro de propostas e gere relatórios fidedignos para controle de prazos, pendências e ocorrências. Nos últimos meses, vimos a necessidade de um sistema que processe o recebimento propostas de crédito, as consultas nos sistemas (de crédito, nos órgãos fiscais e de registros das empresas), a análise dos documentos enviados, assim como no processo de comunicação com o cliente, permitindo um acompanhamento acessível e rápido por parte das gerências e dos clientes em relação as pendências e ao andamento das propostas enviadas. Atualmente, nossos principais canais para recebimento de propostas têm sido através de e-mail e pelo site. No e-mail as documentações chegam de forma aleatória, não gerenciável, pois, na maioria das vezes, cada empresa proponente envia mais de um e-mail com os documentos desorganizados e incompletos”*

2.3 Com a finalidade ainda de permitir que o processo se torne mais rápido e tendo um fluxo mais natural para o cliente, é preciso também automatizar as consultas aos órgãos externos, sejam eles regulatórios ou de proteção ao crédito. De acordo com a Gerência de Atendimento: *“As consultas de todos os clientes que enviam a documentação são feitas após a impressão, mesmo daquelas propostas que estão com a documentação incompleta, isso ocorre para que ao informarmos as pendências, os clientes já tomem ciência de eventuais restrições nos sistemas fiscais e de crédito. Fazemos as seguintes consultas da empresa: CNPJ, Inscrição estadual, Inscrição Municipal, Optante do Simples, SPC, Regularidade do FGTS, Certidões Negativas das Receitas Federal, Estadual e Municipal e SCR do Banco Central. E para todas as pessoas físicas envolvidas na proposta são consultados o SPC, Receita Federal e SCR do Banco Central. Muitas dessas consultas possuem vencimento de 30 dias e precisam ser feitas novamente quando o cliente consegue regularizar todas as pendências (as certidões foram liberadas por resoluções, mas a pedido da análise de crédito continuamos consultando para efeito de pontuação no score de crédito).”*

2.4 As situações acima relatadas têm feito com que a GoiásFomento não consiga cumprir de forma ideal o seu objetivo para com os clientes enquanto instituição de fomento, além disso, o prazo de concessão de crédito é um fator primordial para que a empresa seja competitiva no mercado. Para atender essas demandas, foi verificado no mercado e no portal Software Público produtos que pudessem satisfazer as necessidades apontadas, porém pela característica específica da GoiásFomento e pela necessidade de parametrização e personalização, se faz necessária a contratação de uma empresa especializada em desenvolvimento de um software específico, que consiga garantir um processo mais fluido, tanto para o cliente, quanto para os colaboradores. Esse software irá ter integração com o sistema utilizado atualmente para as operações de crédito, de forma a evitar digitação desnecessária de dados e promover um ambiente mais moderno e tecnológico, acompanhando as necessidades dos clientes.

2.5 Esperamos ainda que após a implantação deste software a GoiásFomento consiga aumentar sua eficiência, diminuir os custos e melhorar a sua imagem perante seus clientes e com a população como um todo.

3. Requisitos de Negócio:

* 1. Módulo de Gerenciamento de Usuário;
     1. O sistema deverá permitir cadastro de usuários com definição de senha e atribuição de funções;
     2. O sistema deverá permitir que o cliente faça um auto cadastro informando seus dados pessoais;
     3. O sistema deverá permitir restaurar senha a partir de e-mail informado no cadastro;
  2. Módulo de Cadastro de Propostas;
     1. O sistema deverá permitir cadastrar propostas de crédito seguindo regras específicas de acordo com linha de crédito escolhida;
     2. No cadastro da proposta o cliente deverá informar seus dados pessoais com validações necessárias para cada campo;
     3. Os dados da empresa deverão ser solicitados em atendimento ao que for necessário para a proposta de crédito;
     4. O sistema deverá permitir que sejam informados avalistas e sócios;
     5. Ao final da proposta o sistema irá solicitar que o usuário faça o envio dos documentos necessários de acordo com a linha de crédito escolhida.
  3. Integrações;
     1. O sistema deverá realizar consultas nos seguintes órgãos:
        1. Banco Central;
        2. SPC;
        3. Receita Federal;
        4. JUCEG;
        5. Receita Estadual
     2. O sistema deverá realizar integração com o sistema legado da GoiásFomento, de acordo com documentação entregue após assinatura do contrato.
  4. Módulo de Análise de Crédito;
     1. O sistema deverá permitir realizar análise de crédito automatizada seguindo regra própria da GoiásFomento.
  5. Treinamento presencial ou à distância para no mínimo 10 colaboradores da GoiásFomento;
  6. Estar aderente a todas as resoluções do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional que uma Instituição de Fomento deva atender para operar com ferramenta online de interação com cliente e entrada de propostas de crédito;
  7. Realizar serviços de manutenção preventiva, corretiva, legal, evolutiva e adaptativa, de acordo com as necessidades da GoiásFomento. No caso das manutenções evolutivas e adaptativas será especificada quantas horas serão necessárias para o desenvolvimento e faturado de acordo com o valor contratado hora/homem;
  8. O produto deverá ser entregue funcionando em até 60 dias;
  9. Considerando a natureza das atividades desenvolvidas pela Agência de Fomento de Goiás S.A., que envolvem ações típicas de uma instituição financeira, estando submetidas, portanto, ao princípio do sigilo, deverá ser apresentada declaração, na forma do Anexo, de que, no momento da contratação, a licitante, seus profissionais, sócios, diretores e outros componentes envolvidos na execução dos serviços que constituem o objeto da presente licitação, assinarão Termo de Confidencialidade e Não Divulgação das informações de natureza financeira e contábil a que, eventualmente, possam ter acesso no curso da implantação, manutenção ou atualização do sistema;
  10. O sistema deverá ser aderente à LGPD;
  11. Todo o sistema deverá funcionar em idioma português (Brasil) e ainda deverá atender às adequações tecnológicas inerentes ao ambiente da Internet;

4. Requisitos técnicos

* 1. O sistema deverá ser hospedado em nuvem na Internet e gerenciado pelo próprio fornecedor, com ambientes de Produção e Homologação;
  2. O sistema deverá funcionar nos seguintes browsers e versões mais recentes: Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.
  3. O sistema deverá funcionar independente da plataforma ou do sistema operacional;
  4. A empresa deve adotar metodologias de desenvolvimento e gerenciamento de projeto;
  5. A empresa deverá apresentar atestado de experiência profissional dos integrantes do projeto;

**5. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

* 1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado, nos termos da Lei Federal nº. 13.303/2016;
  2. A prorrogação dependerá de pesquisa a ser realizada pela Contratada, a fim de se confirmar a manutenção da vantagem econômica para a Administração, inclusive quanto à paridade dos preços cobrados pela Contratada em outros ajustes com outros órgãos e entidades públicos.

1. **DAS PROPOSTAS**
   1. A avaliação das propostas será realizada pelo menor preço global;
   2. Na proposta deverá constar a descrição detalhada do(s) serviço(s) ofertado(s), de forma clara e precisa, com prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos;
   3. Os preços apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante;
   4. Somente serão aceitos preços cotados em moeda nacional, ou seja, em Real (R$), em algarismo arábico e, de preferência, por extenso, prevalecendo este último em caso de divergência, e nele deverão estar computadas todas as despesas incidentes, incluindo taxas e impostos;
2. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

A Contratada deverá obedecer às seguintes disposições:

* 1. Prestar os serviços objeto deste Termo de Referência, responsabilizando-se integralmente pelo cumprimento dos postulados legais vigentes, de âmbito federal, estadual ou municipal;
  2. Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados, devendo as falhas, que porventura venham a ocorrer, serem sanadas no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas;
  3. Prestar os serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, ressalvados os casos de caso fortuito ou força maior, devidamente justificados;
  4. Fornecer número telefônico para contato, registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado e, com funcionamento, no mínimo, de segunda a sexta-feira, no horário das 09 às 18 horas;
  5. Responsabilizar-se por todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais que incidam ou venham a incidir, direta e indiretamente, sobre os serviços prestados;
  6. Manter durante a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
  7. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do contrato, salvo com expressa autorização da Contratante;
  8. Relatar à Fiscalização do contrato toda e qualquer irregularidade observada quanto à execução dos serviços objeto da contratação;
  9. Responder administrativa, civil e penalmente por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados à Contratante e/ou a terceiros, por seus empregados, dolosa ou culposamente, quanto à prestação dos serviços objeto desta contratação;
  10. Comunicar a Contratante, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
  11. A Contratada não divulgará nem fornecerá dados ou informações obtidos em razão deste contrato, e não utilizará o nome da Justiça Federal de Sergipe para fins comerciais ou em campanhas e material de publicidade, salvo com autorização prévia, emitida oficialmente pela Contratante;
  12. A presença da Fiscalização da Contratante durante a execução dos serviços, quaisquer que sejam os atos praticados no desempenho de suas atribuições, não implicará solidariedade ou co-responsabilidade com a Contratada, que responderá única e integralmente pela execução dos serviços.

1. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**
   1. Acompanhar, fiscalizar e avaliar a prestação dos serviços objeto desta contratação, não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela sua execução, reservando-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização, diretamente ou por prepostos designados;
   2. Comunicar à Contratada toda e qualquer irregularidade referente à execução do Contrato;
   3. Efetuar o pagamento à Contratada mediante apresentação da(s) respectiva(s) fatura(s), após comprovação da regularidade fiscal e da atestação pela \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_da Contratante, através de crédito em conta bancária observando-se a legislação atual;
   4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada;
   5. Comunicar oficialmente à Contratada quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave.
2. **DO PAGAMENTO:**
   1. O pagamento será realizado após o recebimento definitivo do objeto desta contratação, e do atesto da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is), através de ordem bancária em nome da Contratada, desde que esta indique o banco, agência e conta corrente a ser creditada;
   2. A Contratada deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, as certidões de regularidade fiscal junto à Previdência Social (CND), Receita Federal do Brasil, Fundo de Garantia (CRF) e ao Tribunal Superior do Trabalho (CNDT).
   3. A nota fiscal que contiver erro ou rasura será devolvida à Contratada para retificação, reabrindo-se em favor da Contratante o prazo para atesto e pagamento.
3. **PENALIDADES** 
   1. Em caso de inexecução parcial ou total das condições pactuadas, erro ou mora na entrega do material ou execução do serviço, garantida a prévia defesa, ficará a Contratada sujeita às sanções previstas na Lei Federal 13.303/16 e demais legislação pertinente, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal que seu ato ensejar.

Goiânia – GO, \_\_\_\_\_ de outubro de 2020.