

## ANEXO V

# ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS

### PREGÃO ELETRÔNICO N.º 027/2025 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA IMPLANTAÇÃO DE PLATAFORMA DIGITAL DE APRENDIZAGEM SAAS PARA O SENAC ES.

#### 1. DISPOSIÇÕES GERAIS

##### 1.1. ESCOPO

Este documento abrange todos os serviços relacionados à implementação e manutenção do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), incluindo configuração, personalização, integração com sistemas existentes, suporte técnico, treinamento de usuários e qualquer outro serviço necessário para garantir a plena funcionalidade e desempenho do AVA.

##### 1.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1.2.1. **Entrega e implementação:** entregar e implantar o AVA de forma funcional, conforme cronograma aprovado pela CONTRATANTE, incluindo a configuração inicial da plataforma, um ambiente de homologação e um ambiente de produção com a disponibilização de 5 (cinco) títulos de cursos, a integração com os sistemas acadêmicos existentes, como o SIG, e o atendimento a todos os requisitos técnicos descritos no item 3 (três) do Termo de Referência.

1.2.2. **Supervisão de implementação:** responsabilizar-se pela supervisão de todo o processo de implantação e solucionar quaisquer dados, indenizações ou custos decorrentes de prejuízos e/ou acidentes causados ao CONTRATANTE.

1.2.3. **Personalização:** personalizar o layout do AVA conforme o Manual de Identidade Visual do Senac ES, tanto para a solução web quanto para o aplicativo móvel.

1.2.4. **Teste, validação e acessibilidade:** realizar testes de usabilidade e acessibilidade digital para garantir que a plataforma atenda aos requisitos de UX design e esteja acessível a todos os usuários, em conformidade com as diretrizes detalhadas no item 3.1.1.9 do termo de referência.

1.2.5. **Suporte técnico:** oferecer suporte técnico durante todo o período de vigência do contrato, para relatar e resolver problemas técnicos. O suporte deve estar disponível através de múltiplos canais, incluindo telefonê, e-mail, WhatsApp e sistema de tickets online, conforme descrito no item 3.6.4 do termo de referência. O suporte deve garantir uma resposta rápida e eficiente para qualquer problema ou solicitação técnica dos usuários, assegurando a continuidade e a eficácia do uso da plataforma.

1.2.6. **Segurança e confidencialidade:** capacitar a segurança dos dados e a conformidade com as normas de proteção de dados como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

1.2.7. **Prova de conceito:** apresentar a solução completa funcionando no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a finalização da abertura das propostas, demonstrando um cenário resumido com a simulação de eixo/coordenação, cinco cursos correlatos a esta coordenação e cinco usuários, sendo um instrutor/professor/consultor e quatro alunos.

1.2.8. **Envio do primeiro lote de usuários e criação das primeiras turmas:** a CONTRATADA, em conjunto da Gerência de Desenvolvimento Educacional e Social, deverá realizar o envio do primeiro lote de usuários e a criação das primeiras turmas, garantindo que todos os componentes estejam operando conforme esperado e que os usuários possam iniciar suas atividades na plataforma.

1.2.9. **Atualizações e manutenção:** realizar atualizações regulares de sistema para garantir que a plataforma esteja sempre atualizada com as últimas funcionalidades e correções de segurança.

1.2.10. **Escalabilidade e performance:** garantir que a plataforma seja escalável para suportar um aumento no número de usuários sem comprometer o desempenho.

1.2.11. **Suporte emergencial:** disponibilizar um meio de comunicação emergencial para incidentes críticos que exijam resolução imediata (alta prioridade).

1.2.12. **Garantia de qualidade:** assegurar que todos os componentes e funcionalidades da plataforma passem por rigorosos testes de qualidade antes da entrega.

1.2.13. **Feedback e melhorias contínuas:** coletar feedback regularmente da equipe da Gerência de Desenvolvimento Educacional e Social e implementar melhorias contínuas na plataforma para atender melhor às necessidades da CONTRATANTE.

1.2.14. **Integração com ferramentas de terceiros:** facilitar a integração da plataforma com outras ferramentas e sistemas utilizados pela CONTRATANTE, como o Office 365, Canva Educacional, sistema acadêmico SIG, entre outros.

1.2.15. **Garantia de acesso:** prover a infraestrutura necessária para a implementação da plataforma, incluindo servidores, domínios para hospedagem e quaisquer outros recursos técnicos essenciais. Respeitando o item 3.6.11 do termo de referência que sinaliza que o índice de disponibilidade da plataforma deverá ser no mínimo 99% (noventa e nove por cento) mensal.

1.2.16. **Nomeação do ponto focal:** designar um ponto de contato principal e pelo menos um suplente para facilitar a comunicação e coordenação com a CONTRATANTE.

1.2.17. **Gerenciamento de atualizações:** informar a CONTRATANTE sobre quaisquer mudanças significativas nos requisitos ou processos internos que possam afetar o uso ou a implementação da plataforma.

1.2.18. **Treinamento técnico:** garantir a realização de treinamentos prioritariamente para os usuários com o status de administrador e em seguida para os instrutores/professores/consultores, conforme descrito no item 3.6.1 do termo de referência.

### **1.3. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

1.3.1. **Acesso e colaboração:** assegurar o acesso do pessoal autorizado pela CONTRATADA aos locais necessários para a execução dos serviços e fornecer todas as informações e esclarecimentos necessários.

1.3.2. **Análise e validação:** analisar criteriosamente o cumprimento dos requisitos técnicos estabelecidos, bem como validar a implementação do layout da plataforma tanto na versão web quanto no aplicativo móvel. Esta análise deve garantir que todas as especificações e padrões de qualidade foram atendidos, assegurando que a plataforma esteja completamente funcional e alinhada com as expectativas e necessidades do Senac Espírito Santo.

1.3.3. **Análise do cronograma e pagamento:** analisar e validar o cronograma de implementação apresentada pela CONTRATADA e efetuar os pagamentos conforme previsto no contrato após o cumprimento das formalidades legais.

1.3.4. **Suporte à implementação:** a CONTRATANTE deverá prestar suporte ao processo de implementação que será conduzido pela CONTRATADA sob supervisão direta da Gerência de Desenvolvimento Educacional e Social com apoio das Gerências de Sistema de Informação e Gerência de Tecnologia da Informação do Senac ES, a fim de assegurar que o processo de implantação e personalização seja mais fluida e eficiente. Este suporte inclui fornecer todas as informações necessárias, disponibilizar recursos internos, bem como as orientações e arquivos da Identidade Visual do Senac ES.

1.3.5. **Monitoramento do uso:** monitorar o uso da plataforma para identificar possíveis problemas ou oportunidades de melhoria e sinalizar para a CONTRATADA, para que possa ajustar e corrigir os pontos sinalizados.

1.3.6. **Nomeação de responsáveis:** designar um ponto focal e pelo menos um suplente para facilitar a comunicação e cooperação com a CONTRATADA.

1.3.7. **Revisão de dados e relatórios:** revisar periodicamente os dados e relatórios de desempenho e uso fornecidos pela CONTRATADA, tomando as ações necessárias com base nas informações apresentadas.

1.3.8. **Monitoração após implantação:** as equipes da Gerência de Desenvolvimento Educacional e Social com apoio das Gerências de Sistema de Informação e Gerência de Tecnologia da Informação deverão conduzir testes de usabilidade e funcionalidade na plataforma dentro de um período de 10 (dez) dias úteis, fornecendo feedback à CONTRATADA sobre os resultados.

## **2. ACORDO DE SERVIÇO**

### **2.1. REQUISITOS**

2.1.1. Os 60 (sessenta) dias iniciais do PERÍODO DE GARANTIA serão considerados como PERÍODO DE FUNCIONAMENTO EXPERIMENTAL.

2.1.2. Durante o PERÍODO DE FUNCIONAMENTO EXPERIMENTAL, qualquer falha será considerada como vício ou defeito. A CONTRATADA deverá saná-la em um prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, contados a

partir da comunicação formal do CONTRATANTE. Caso a falha não seja sanada dentro do prazo estipulado, a CONTRATADA deverá substituir o item/produto no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis.

2.1.3. Os serviços de atualização e/ou reparo de funcionalidades referentes a falhas devem ser realizados de forma presencial ou remota, conforme a necessidade e a conveniência da CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA. A CONTRATADA deve assegurar que tais serviços sejam executados de maneira eficiente e dentro dos prazos acordados, garantindo a mínima interrupção das atividades da plataforma e a continuidade do uso pelos usuários.

2.1.4. Nos casos em que seja necessário o acesso às instalações internas do Senac ES, este acesso deve ser supervisionado pela equipe interna da CONTRATANTE.

2.1.5. A abertura de chamados técnicos deverá ser realizada através de serviço telefônico gratuito (local ou 0800), envio de mensagem eletrônica (e-mail), ticket online ou site do fabricante.

2.1.6. A prioridade do atendimento será considerada conforme quadro abaixo:

PRIORIDADE	DESCRIÇÃO
Alta	Incidentes que causam indisponibilidade completa ou significativa do AVA, comprometendo completamente ou de forma substancial o acesso e funcionamento da CONTRATANTE.
Média	Incidentes que causam transtornos na solução tecnológica ou prestação de serviço, mas permitem contornos ou medidas de contingência, de forma que os processos essenciais continuem operacionais.
Baixa	Incidentes que não causam indisponibilidade ou interrupções significativas, mas requerem atenção da CONTRATADA para evitar futuros problemas ou para melhorar a experiência do usuário.

2.1.7. Os prazos para atendimento a incidentes deverão seguir conforme quadro abaixo em dias corridos:

PRIORIDADE	PRAZO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO	PRAZO PARA RESOLUÇÃO COMPLETA DO PROBLEMA
Alta	4 horas corridas	Até 1 dia corrido
Média	12 horas corridas	Até 2 dias corridos
Baixa	24 horas corridas	Até 5 dias corridos

2.1.8. O prazo para a resolução completa do problema, conforme item 2.1.7, será contado a partir do momento em que a CONTRATADA receber a notificação/comunicação da CONTRATANTE.