

## **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

**O SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE**, entidade associativa de Direito Privado sem fins lucrativos, transformado em serviço social autônomo pelo Decreto nº. 99.570, de 9 de outubro de 1990, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.330.845/0001-45, localizado na SGAS 604/605 – L2 Sul, Brasília – DF, ATESTA que a EADTECH PRODUTOS E SERVIÇOS PARA EDUCAÇÃO EDITORA S/A, com matriz no SCN Quadra 1 Bloco E Sala 402, Edifício Central Park Asa Norte – CEP: 70.711-903, Brasília – DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 06.954.022/0001-77 e filial na Rua São José Número 4 – Pavimento 4, Centro Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20.010-020, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 06.954.022/0002-58, através do contrato nº 122/2023 firmado em 10/04/2023, resultante da Concorrência N° 05/2022, presta com regularidade, os serviços especializados de fornecimento de até 5.250.000 (cinco milhões, duzentos e cinquenta mil) de horas de acesso em “Software as a Service – SaaS” ou software como serviço, em Sistema de Gestão da Aprendizagem – LMS (do inglês, Learning Management System), incluindo serviços de: gestão tecnológica (hospedagem, suporte tecnológico, manutenções corretivas e evolutivas, customizações e integrações) gestão operacional (operações necessárias a oferta das soluções educacionais, central de ajuda e migração das soluções educacionais e dos dados históricos da solução anterior para a nova para atendimento e capacitação de potenciais empreendedores, empreendedores, microempreendedores individuais, empresários de empresas de micro e pequeno porte, colaboradores e parceiros do Sebrae, todos sob demanda.

### **1. DADOS GERAIS DE CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **1.1. DATA DE INÍCIO DOS SERVIÇOS**

Os serviços foram iniciados em 10 de abril de 2023, com a assinatura do Contrato N° 122/2023.

## **2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS**

### **2.1. DA GESTÃO TECNOLÓGICA;**

**2.1.1. Hospedagem** – a hospedagem é realizada em Datacenter de categoria compatível com TIER III, com disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento), conforme as especificações e exigências do Edital da Concorrência N° 005/2022.

**2.1.2. Suporte Tecnológico** - é o serviço prestado pela EADTECH, para garantir adequadamente, dentro dos níveis de serviços exigidos, a disponibilidade de todo o ecossistema envolvido na prestação dos serviços para o SEBRAE.

O serviço envolve também as manutenções corretivas, atualizações de segurança e atualizações de versão.

**2.1.3. Manutenções corretivas** atenderam às seguintes especificações:

- a) Monitoramento de todos ecossistemas, no regime 24x7x365;
- b) Atendimento aos chamados conforme os níveis de serviços contratados.
- c) Atualizações de segurança do ambiente e do LMS são comunicadas ao SEBRAE sendo aplicadas imediatamente quanto da severidade ou aplicadas de forma agendada.

**2.1.4. Atualizações de versões:** O SEBRAE é comunicado sobre nova versão disponível com as informações sobre o que há de novidade. A EADTECH faz uma análise de impacto, principalmente sobre as melhorias, customizações e integrações implantadas.

**2.1.5.** O LMS cumpriu os objetivos descritos e a EADTECH implementou customizações, melhorias e realizou as integrações de sistemas conforme as solicitações do SEBRAE

### **2.2. DA GESTÃO OPERACIONAL;**

**2.2.1** Serviço prestado pela EADTECH, para operacionalizar todas as funcionalidades do LMS. Esse serviço é responsável para realizar o que for preciso, dentro do contexto de atuação da EADTECH, para operacionalizar a oferta das soluções educacionais e atendimentos aos atores dos projetos de educação a distância do SEBRAE.

**2.2.2.** A operacionalização ocorre de forma manual, com por exemplo, realizações de cadastros, configurações, extração e envio de relatórios para o SEBRAE, etc. ou de forma automatizada dos fluxos de alta demanda, com criações de turmas, atribuições de tutores, etc.

2.2.3. Os dados extraídos diretamente da base de dados pela EADTECH, por solicitação do SEBRAE, acompanham o respectivo script SQL.

2.2.4. Esse serviço é o canal de atendimento as demandas solicitadas pelos gestores do SEBRAE.

2.2.5. As demandas para a gestão operacional são registradas por chamados em ferramenta de atendimento indicada pelo SEBRAE. O atendimento também pode ser realizado por telefone, porém devem ser registrados os respectivos chamados de atendimento.

2.2.6. O serviço de instalação de soluções educacionais no LMS está incluso na gestão operacional sem custos adicionais.

2.2.7. O horário de atendimento da gestão operacional é prestado em dias e horários comerciais, considerando o fuso horário de Brasília-DF.

2.2.8. O serviço ainda engloba a apresentação, sob demanda, do LMS, suas funcionalidades e serviços contratados, nas dependências do SEBRAE em Brasília-DF ou a distância via ferramenta de vídeo conferência.

### **2.3. DA MIGRAÇÃO DAS SOLUÇÕES EDUCACIONAIS E DOS DADOS HISTÓRICOS.**

2.3.1. A EADTECH realizou no período as migrações das soluções educacionais solicitadas pelo SEBRAE. Os cursos online estão no padrão de empacotamento SCORM versão 1.2. e os objetos educacionais de rápido consumo sem padrão de empacotamento de conteúdo. A EADTECH porta os conteúdos garantindo a interoperabilidade em seu LMS.

2.3.2. A EADTECH migrou os dados cadastrais de todos os atores e objetos do projeto EAD e os históricos acadêmicos. Os alunos com histórico de matrícula no LMS anterior tiveram seu histórico migrado para a versão atual do LMS da EADTECH, garantido acesso ao certificado dos cursos concluídos anteriormente.

### **3. ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE APOIO AOS PROCESSOS DE ENSINO APRENDIZAGEM (LMS).**

As especificações das funcionalidades e requisitos da solução tecnológica constam do Anexo I – Especificações do objeto e dos Anexos “A” a “F” do Edital da Concorrência N005/2022 do Sebrae Nacional, cuja abertura foi feita em 21/12/2022.

**4. QUANTITATIVOS DE MATRICULAS (LICENÇAS DE USO) EM CURSOS E TRILHAS E ATENDIMENTOS REALIZADOS NO PERIODO DE ABRIL DE 2023 A NOVEMBRO DE 2023**

2023								
Mês	Matrículas Cursos	Matrículas Trilhas	OSE	Horas Efetivas	Central de Ajuda			Pesquisa de satisfação
					Chat	E-mail	Telefone	
Abril	178.534	55.352	62.687	176597:24:37	606	214	79	97,30%
Maio	198.826	62.564	64.132	293190:45:42	1.060	366	138	100,00%
Junho	165.104	55.101	59.885	244851:39:24	1.046	308	134	100,00%
Julho	152.114	50.977	57.244	230387:37:31	615	168	85	100,00%
Agosto	154.356	50.919	66.878	230675:03:08	470	125	68	100,00%
Setembro	130.877	39.462	52.285	201084:25:18	268	112	80	98,22%
Outubro	130.425	36.513	54.413	188076:11:32	259	73	61	100,00%
Novembro	125.226	35.996	62.183	174247:40:59	256	78	53	100,00%
Dezembro								
<b>Total</b>	<b>1.235.462</b>	<b>386.884</b>	<b>479.707</b>	<b>1739110:48:11</b>	<b>4.580</b>	<b>1.444</b>	<b>698</b>	<b>-</b>
<b>Média</b>	<b>154.433</b>	<b>48.361</b>	<b>59.963</b>	<b>217388:51:01</b>	<b>573</b>	<b>181</b>	<b>87</b>	<b>99,44%</b>

**Observações:**

1. Todos os dados acima são referentes ao projeto do Sebrae Nacional no período de abril de 2023 a novembro de 2023;
2. Acumulado mensal de matrículas (licenças de uso) em cursos, trilhas e os acessos a outras soluções educacionais (OSE);
3. Acumulado mensal de Horas efetivas de navegação dos alunos nos cursos;
4. Acumulado mensal de atendimentos aos alunos na Central de ajuda, por chat, e-mail e telefone;
5. Média percentual das avaliações atribuídas na Pesquisa de satisfação respondida pelos alunos após os atendimentos;
6. Totais acumulados e média mensal considerando os dados de abril de 2023 a novembro de 2023.

Brasília/DF, 11 de dezembro de 2023.

Nome: Maria de Jesus Rezende

Cargo: Analista – gestora do Contrato N° 122/2023

E-mail: maria.jrezende@sebrae.com.br

Telefone: (61) 99179-8205

# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

## Atestado Capacidade Técnica SEBRAE\_111223

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#/search?codigo=4F-E5-14-B2-C7-A3-E3-FA-6F-4F-D2-AD-F4-F7-FE-69-EB-BA-18-43> acesse o site

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#/search> e digite o código abaixo:

**CÓDIGO:** 4F-E5-14-B2-C7-A3-E3-FA-6F-4F-D2-AD-F4-F7-FE-69-EB-BA-18-43

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

✓ **Maria de Jesus Rezende - 399.\*\*\*.\*\*\*-72** - 11/12/2023 17:44:13

**Status:** Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

**IP:** 45.\*\*\*.\*\*\*.\*\*\*4

✓ **ANNA PATRICIA TEIXEIRA BARBOSA - 769.\*\*\*.\*\*\*-68** - 11/12/2023 17:47:03

**Status:** Assinado Digitalmente

**IP:** 189.\*\*\*.\*\*\*.\*\*\*9

✓ **EDUARDO CURADO MATTA - 012.\*\*\*.\*\*\*-90** - 12/12/2023 16:54:24

**Status:** Assinado Digitalmente

**IP:** 201.\*\*\*.\*\*\*.\*\*\*0

