**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 1/2021**

|  |  |
| --- | --- |
| Processo PRO – 00819/2021 - SC 020728 | Tipo: Menor Preço Global |
| Local: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903  Brasília (DF) - Fones (61) 3317-8968 / (61) 3317-9891 - E-mail: licitacoes@cni.com.br |

O(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) abaixo relacionado(a)(s), que integra(m) o Sistema Indústria, por intermédio da Comissão Permanente de Licitação (CPL), torna(m) pública a realização de licitação, pela modalidade **PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA**, do tipo**MENOR PREÇO GLOBAL**, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI (RLC), devidamente publicado no DOU de 16/9/1998, com as alterações publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002, 24/2/2006, 11/5/2011 e 23/12/2011, bem como pelas disposições deste Instrumento Convocatório e de seus anexos.

* **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – SESI/DN**

O edital de licitação e seus anexos poderão ser consultados ou impressos a partir dos endereços: [http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br](http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br/) e <http://www.portaldaindustria.com.br/licitacoes>.

|  |  |
| --- | --- |
| Espaço virtual de realização do certame | [http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br](http://portaldecompras.sistemaindustria.org.br/) |
| Início do Recebimento das Propostas: | Data: 26/3/2020. | Hora: 9h |
| Prazo Final para o Recebimento das Propostas: | Data: 8/4/2021. | Hora: 9h59min |
| Data e Hora do Pregão: | Data: 8/4/2021. | Hora: 10h |
| Tempo de Disputa Por Item: | 30 (trinta) minutos |
| Tempo Aleatório: | Até 30 (trinta) minutos |
| Formalização de Consultas e-mail: | licitacoes@cni.com.br |
| Referência de Tempo: | Horário de Brasília (DF) |

Quaisquer pedidos de esclarecimentos em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Instrumento Convocatório deverão ser dirigidos, por escrito, à CPL até o dia **5/4/2021**, pelo Portal de Compras (<http://portaldecompras.sistemaindustria.com.br>) ou por intermédio do endereço eletrônico.

**1. DO OBJETO**

O objeto da presente licitação é a contratação de solução tecnológica para o gerenciamento do fluxo de ajustes nos materiais didáticos, contemplando funcionalidades que enderecem a captação e a organização entre os atores ao longo do processo (Departamento Nacional, professores, coordenadores, diretores e colaboradores da escola e Departamentos Regionais) para a análise das contribuições e o fechamento de novas versões dos materiais, incluindo o armazenamento das informações inseridas no sistema, conforme condições e especificações técnicas constantes no Termo de Referência (Anexo I) deste Instrumento Convocatório.

**2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

2.1. Não poderá participar da presente licitação:

a)      Consórcio de pessoas jurídicas.

b)       Pessoa jurídica impedida de licitar ou de contratar com qualquer uma das entidades que integrem o Sistema Indústria (CNI, SESI/DN, SENAI/DN e IEL/NC).

c)       Pessoa jurídica em processo de recuperação judicial ou em processo falimentar.

d)       Pessoa jurídica cujos diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo ou administrativo ou sócio, sejam dirigentes ou empregados do(s) Órgão(s) e/ou da(s) Entidade(s) Nacional(is) Licitadoras.

e)      Simultaneamente, pessoa jurídica do mesmo grupo econômico, sociedades coligadas, controladoras e suas respectivas controladas e empresas cujos sócios, cotistas ou diretores, sejam as mesmas pessoas de outra que esteja participando desta licitação e ainda seus cônjuges ou parentes em primeiro grau.

f)         Pessoa jurídica cujos empregados, consultores, técnicos ou dirigentes tenham colaborado, de qualquer forma, na elaboração deste Instrumento Convocatório e de seus Anexos.

g)       Pessoa jurídica declarada inidônea pelo Tribunal de Contas da União, nos termos do art. 46 da Lei nº. 8.443/1992.

2.1.1. Na hipótese da alínea “e” deste item, haverá a desclassificação de todas as licitantes impedidas, salvo se permanecer apenas uma, ante a desistência das demais.

**3. DO CREDENCIAMENTO**

3.1. Somente poderão participar deste pregão eletrônico as licitantes devidamente credenciadas no Portal de Compras das Entidades Nacionais do Sistema Indústria (“Portal de Compras”), conforme disposto no documento “INSTRUÇÕES PARA CREDENCIAMENTO NO PORTAL DE COMPRAS**”,**disponível no seguinte endereço:http://portaldecompras.sistemaindustria.com.br/

 3.1.1. O Credenciamento dar-se-á pela atribuição de **chave de acesso (Login e Senha)**pessoal e intransferível**,** para participar de Pregões Eletrônicos no Portal de Compras.

3.1.2. O Credenciamento deverá ser realizado, conforme disposto no item 3.1 acima, com antecedência mínima de 1 (um) dia útil, anterior ao Prazo Final para o Recebimento das Propostas, estabelecido neste edital.

3.2.O Credenciamento na forma do item 3.1 implica na responsabilidade legal da empresa licitante e/ou do seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes aos pregões eletrônicos.

3.3.O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada por seu representante, não cabendo às ENTIDADES NACIONAIS DO SISTEMA INDÚSTRIA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.4. Eventual perda da senha ou quebra de sigilo deverão ser comunicados imediatamente às ENTIDADES NACIONAIS DO SISTEMA INDÚSTRIA, pelo e-mail licitacoes@cni.com.br, para imediato bloqueio de acesso.

3.5. A participação na presente licitação implica aceitação integral e irretratável dos termos e condições deste Edital e dos seus Anexos, bem como dos Regulamentos de Licitações e Contratos do SESI.

**4. DA PROPOSTA DE PREÇOS**

4.1. A proposta de preços deverá ser encaminhada exclusivamente através do Portal de Compras, devendo atender às especificações definidas neste Edital e seus Anexos.

4.2. A licitante será a única responsável por todas as transações que forem efetuadas, em seu nome, com sua chave de acesso, no Portal de Compras ([**http://portaldecompras.sistemaindustria.com.br**](http://portaldecompras.sistemaindustria.com.br)**)** assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4.3. Até a data e horário definidos para a Abertura das Propostas, a licitante poderá retirar ou substituir a sua proposta anteriormente encaminhada. A partir da data e horário definidos para a Abertura das Propostas, não será possível para a licitante desistir de sua proposta.

4.4.Incumbirá à licitante acompanhar as operações no Portal de Compras durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Portal de Compras ou de sua desconexão.

4.5.Nos preços apresentados devem estar computados todos os custos decorrentes do fornecimento objeto desta licitação, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, além de seguros, fretes, deslocamentos de pessoal e de bens, se houverem, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente nesta contratação.

4.6. Na hipótese de discordância entre os preços apresentados, a cotação indicada por extenso prevalecerá sobre a numérica.

4.7. A proposta deverá ter validade de no mínimo de 60(sessenta) dias corridos, a contar da data de sua abertura.

4.8.O Pregoeiropoderá, caso julgue necessário, solicitar mais esclarecimentos sobre a composição dos preços propostos.

4.9. Serão desclassificadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste item.

**5. DA HABILITAÇÃO**

5.1. Somente poderão participar desta licitação pessoas jurídicas legalmente estabelecidas no País, cujo objeto social expresso no estatuto ou no contrato social especifique atividade pertinente e compatível com o objeto da presente licitação.

5.2. Todas as certidões apresentadas deverão ter sido emitidas em no máximo 90 (noventa) dias anteriores à data da abertura do certame, caso não possuam prazo próprio de validade.

5.3. A CPL poderá efetuar diligências a fim de comprovar a veracidade das informações e dos documentos apresentados pelas licitantes, inclusive quanto à regularidade fiscal que poderá ser comprovada mediante pesquisa nos sítios oficiais na internet.

5.4. Serão inabilitadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste item.

5.5. Os documentos de habilitação devem ser enviados ou entregues na forma dos itens 6.15, 6.16 e 6.17 deste Edital.

* **Habilitação Jurídica**

5.6**.** Para fins de habilitação jurídica, a licitante deverá apresentar:

5.6.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado.

5.6.1.1. As sociedades, qualquer que seja a forma jurídica, administradas por pessoa(s) designada(s) em separado do ato constitutivo, deverão apresentar o ato de designação respectivo, devidamente averbado no Registro Público competente.

* **Qualificação Técnica**

5.7. Para fins de habilitação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar:

5.7.1. Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível, em características, com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 1 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou serviços de fornecimento de Plataforma acessível via WEB, comprovando arquitetura capaz de gerenciar, no mínimo, 5 mil usuários cadastrados, além realização capacitações e/ou tutoriais sobre implantação e uso da plataforma. O atestado deverá ser datado e assinado e deverá também conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do fornecedor, tais como:

1. Nome, CNPJ e endereço completo do emitente da certidão;
2. Nome, CNPJ e endereço da empresa que forneceu os equipamentos ao emitente;
3. Data de emissão do atestado ou da certidão;
4. Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente);

5.7.2 Qualquer informação incompleta ou inverídica constante dos documentos de capacitação técnica apurada pela CPL, mediante simples conferência ou diligência, implicará na inabilitação da respectiva licitante.

* **Qualificação Econômico-Financeira**

5.8. Para fins de habilitação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:

5.8.1 Certidão negativa de falência, recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica no prazo de validade.

* **Regularidade Fiscal**

5.9. Para fins de regularidade fiscal, a licitante deverá apresentar:

5.9.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

5.9.2 Prova de regularidade fiscal com a Fazenda Nacional, Estadual e Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

5.9.2.1 Prova de regularidade referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) administrados pela Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), na forma prevista na Portaria PGFN/RFB Nº 1751, de 2 de outubro de 2014.

5.9.2.2 Certidão Negativa da Secretaria da Fazenda e Planejamento do Governo do Distrito Federal, para empresas sediadas em Brasília (DF).

5.9.2.3 Certidão Negativa do ICMS e/ou ISS, se houver, com as Fazendas Estadual e Municipal, respectivamente, para as empresas sediadas em outras localidades.

5.9.3 Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), expedido pela Caixa Econômica Federal.

**6. DOS PROCEDIMENTOS**

6.1. Os licitantes interessados devem estar devida e previamente credenciados para utilização do Portal de Compras, mediante a utilização de login e senha, conforme disposto no item 3 deste instrumento.

6.2. As Propostas de Preços e os anexos das propostas deverão ser encaminhados exclusivamente por meio do Portal de Compras, observando os prazos, condições e especificações estabelecidas neste Edital.

6.3. O Pregoeiro analisará as propostas de preços encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido no Edital e disponibilizará a decisão no Portal de Compras, antes do inicio da fase de lances.

6.3.4. Serão desclassificadas ainda as propostas que:

6.3.4.1. Forem apresentadas em desacordo com as exigências legais, as disposições deste Edital, bem como das normas de regulação do certame;

6.3.4.2. Ofertarem condições que não atendam às exigências do Edital;

6.3.4.3. Apresentarem qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital, preço ou vantagem baseada na oferta das demais licitantes, bem como proposta alternativa.

6.3.4.4. Apresentarem preços manifestamente inexequíveis, simbólicos, irrisórios ou iguais a zero, incompatíveis com os preços de mercado;

6.4. Antes de desclassificar qualquer proposta com base no subitem anterior, o Pregoeiro intimará a licitante para que apresente, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas contados da data da intimação, a composição de seus custos para comprovação da exequibilidade do preço proposto, com o fim de demonstrar que estes são compatíveis com os valores de mercado.

6.5. Da decisão que desclassificar as propostas de preços somente caberá às licitantes o envio, ao Pregoeiro, do Pedido de Reconsideração, a ser apresentado exclusivamente por meio de Portal de Compras, acompanhado da justificativa de suas razões. O Pedido de Reconsideração deve ser prestado no prazo máximo de até 30 (trinta) minutos a contar do momento em que a decisão da desclassificação vier a ser disponibilizada no Portal de Compras.

6.6. A decisão relativa ao Pedido de Reconsideração deverá ser tomada no mesmo prazo de 30 (trinta) minutos, salvo motivos que justifiquem sua prorrogação. Dessa decisão não caberá recurso, conforme dispõe o art. 21, VIII do Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI, cabendo ao pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no Portal de Compras para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

6.7.Aberta a etapa de lances, as **LICITANTES** poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do Portal de Compras, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

6.8.Iniciada a fase de lances, os autores das propostas classificadas poderão oferecer lances, sem restrições de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado.

6.9.Na hipótese de haver lances iguais prevalecerá, como de menor valor, o lance que tiver sido primeiramente registrado.

6.10.Durante o transcurso da sessão pública, as **LICITANTES** serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais **LICITANTES**, vedada a identificação do detentor do lance.

6.11. Por iniciativa do pregoeiro, o Portal de Compras emitirá aviso de que terá início prazo aleatório, de até 30 (trinta) minutos, para o encerramento da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.12. O pregoeiro poderá negociar com a licitante detentora da proposta ou lance de menor valor para que seja obtido melhor preço, anteriormente à decisão acerca de sua aceitação.

6.13.No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o Portal de Compras poderá permanecer acessível às **LICITANTES** para a recepção dos lances, retornando o pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

6.14.Quando a desconexão persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes.

  **ENVIO DE DOCUMENTOS EM MEIO ELETRÔNICO**

6.15.Após a etapa de lances, **a licitante classificada em 1º (primeiro) lugar** deverá enviar, através **Portal de Compras** ou pelo e-mail licitacoes@cni.com.br, no prazo máximo de 2 (duas) horas, contados do horário de encerramento da Sessão Pública, os seguintes documentos:

a)    Proposta de Preços Definitiva, conforme modelo (Anexo III do Edital). No caso desta contemplar vários itens, o ajuste (desconto percentual) deverá ser aplicado de forma LINEAR sobre os preços unitários de todos os itens, de modo a refletir a redução de preço proporcionada pelo lance vencedor; e

b)    Todos os **Documentos de Habilitação** exigidos no item 5 deste edital.

* **ENVIO DE DOCUMENTOS EM MEIO FÍSICO**

6.16. A **licitante declarada habilitada e vencedora**,deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis contados da data em que for declarada vencedora, ENVELOPE IDENTIFICADO com o número do presente PREGÃO, contendo a **Proposta de Preços Definitiva** e os **Documentos de Habilitação**, conforme segue:

6.16.1. Proposta de Preços Definitiva, conforme modelo (Anexo III do Edital), **em sua via original**;

6.16.2. Todos os **Documentos de Habilitação** exigidos no item 5 deste Edital.

6.16.2.1. Os documentos de habilitação apresentados em cópias simples deverão ser autenticados em cartório ou acompanhados de suas respectivas vias originais para serem conferidos pela Comissão Permanente de Licitação, exceto aqueles obtidos pela internet.

6.16.2.2. Os documentos relativos à habilitação jurídica da licitante, que já tiverem sido apresentados por ocasião do credenciamento, ficam dispensados de serem inseridos no envelope.

6.17. O ENVELOPE IDENTIFICADO deve ser entregue no seguinte endereço: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, Brasília (DF), CEP 70040-903, A/C da Comissão Permanente de Licitação, contendo o número do presente Pregão.

**7. DO JULGAMENTO**

7.1. O pregoeiro efetuará o julgamento das Propostas de Preços, e poderá encaminhar, pelo Portal de Compras, contraproposta diretamente à LICITANTE que tenha apresentado o **MENOR PREÇO**, bem como decidir sobre sua aceitação.

7.2. Ordenado os lances em forma crescente de preço, o Pregoeiro determinará ao autor do lance classificado em primeiro lugar que encaminhe os documentos necessários à comprovação de sua habilitação nos termos do item 5 deste instrumento.

7.3. Sendo a hipótese de inabilitação ou de descumprimento de exigências estabelecidas pelo instrumento convocatório, caberá à Comissão de Licitação autorizar o pregoeiro a convocar o autor do segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, os autores dos demais lances, até a apuração de uma licitante habilitada, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

7.4. Declarada a licitante vencedora, o Pregoeiro consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada no Portal de Compras.

**8. DOS RECURSOS**

8.1. Após o pregoeiro declarar a empresa habilitada e vencedora do certame, o Portal de Compras apresentará opção, para todas as empresas participantes, de se pronunciarem sobre a intenção ou não de recorrer das decisões do pregoeiro.

8.2. As empresas que não renunciarem ao prazo recursal poderão apresentar as razões do recurso, exclusivamente em campo próprio no Portal de Compras, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados da data de intimação do ato.

8.3. Os recursos terão efeito suspensivo.

8.4. O licitante que se considerar prejudicado em razão de recurso interposto, poderá sobre ele se manifestar, em campo próprio no Portal de Compras, no prazo de 2 (dois) dias úteis, que começará a contar, automaticamente, ao fim do prazo recursal do item 8.2.

8.5. Não serão considerados os recursos e contrarrazões protocolados em desacordo ao indicado nos itens 8.2 e 8.4.

**9. DA HOMOLOGAÇÃO, ADJUDICAÇÃO E DA ASSINATURA DO CONTRATO**

9.1. A adjudicação do objeto deste certame dar-se-á após a fase de julgamento dos recursos, do item 8, e consequente homologação do procedimento, indicando a licitante vencedora.

9.2. O(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) convocarão a licitante vencedora para assinar o contrato, consignando na convocação a data, hora e local determinados para esse fim.

9.2.1. Verificada a recusa em assinar o contrato, o(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) poderão convocar as demais licitantes, obedecida a ordenação final realizada pela Comissão de Licitação.

9.3. O contrato será celebrado com a licitante vencedora deste certame pelo prazo previsto no Anexo I – Termo de Referência, podendo vir a ser prorrogado mediante acordo entre as partes, por intermédio de termo aditivo.

9.3.1.O contrato poderá ser aditado nas hipóteses de complementação ou acréscimo que se fizer no objeto do contrato, nos termos do art. 30 do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC).

**10. DO PAGAMENTO**

 10.1. O pagamento dar-se-á nos termos e condições previstos no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

**11. DAS PENALIDADES**

11.1.    A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato, dentro do prazo estipulado, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o cumulativamente, à:

11.1.1. Multa de 10% (dez por cento) do valor total da proposta de preços.

11.1.2. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e de contratar com o(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) licitador(es), por até 2 (dois) anos.

11.2. As demais penalidades constam na Minuta de Contrato – Anexo III deste instrumento convocatório.

**12. DAS FONTES DE RECURSOS**

12.1. As despesas correrão por conta dos seguintes Códigos Orçamentários, descritos no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

**13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

13.1. Somente a CPL dirimirá as dúvidas e omissões decorrentes deste Instrumento Convocatório e seus Anexos, por escrito, aos pedidos de esclarecimentos sobre a licitação.

13.1.1. As respostas aos questionamentos porventura havidos serão encaminhadas diretamente ao consulente, bem como divulgadas através do site <http://portaldecompras.sistemaindustria.com.br> para conhecimento dos demais interessados no certame.

13.2. Serão inabilitadas as licitantes e/ou desclassificadas as propostas que não tenham atendido as condições estabelecidas neste Instrumento Convocatório e seus Anexos.

13.3. Os Órgãos e Entidades Licitadoras se reservam o direito de cancelar esta licitação antes da assinatura do Contrato/Autorização de Fornecimento, mediante justificativa, sem que caiba às licitantes qualquer direito a reclamação ou indenização (art. 40 do RLC).

13.4. A CPL poderá solicitar, a seu critério, esclarecimentos e informações complementares ou efetuar diligências, caso julgue necessário, visando melhor desempenhar suas funções institucionais, desde que disso não decorra a posterior inclusão de documentos que deveriam ser entregues originalmente na forma do item 6.15.

13.5. Qualquer alteração neste Edital será comunicada aos interessados pela mesma forma com que se deu a divulgação ao texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas. Neste último caso, as alterações serão publicadas exclusivamente na página do(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) na internet, no endereço <http://portaldecompras.sistemaindustria.com.br>, sem necessidade de reabertura de prazos.

13.6. As empresas interessadas deverão manter-se atualizadas de quaisquer alterações e/ou esclarecimentos sobre o edital, através de consulta permanente ao endereço acima indicado, não cabendo às entidades licitadoras a responsabilidade pela não observância deste procedimento.

13.7. Fica eleito o Foro de Brasília (DF), para dirimir eventual controvérsia que decorra da presente licitação.

13.8. Constituem partes integrantes e complementares deste instrumento os seguintes anexos:

* Anexo I - Termo de Referência
* Anexo II - Modelo de Proposta de Preços
* Anexo III - Modelo de Contrato – Condições Gerais e Específicas
* Anexo IV – Instruções para Credenciamento no Portal de Compras
* Anexo V – Termo de Responsabilidade de Credenciamento Eletrônico

Brasília-DF, 25 de março de 2021.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Nígia Rafaela Fernandes Maluf Lopes**

Comissão Permanente de Licitação

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. CONTEXTUALIZAÇÃO**

1.1. Compõem o Sistema Indústria as quatro entidades a seguir com personalidades jurídicas distintas, que desenvolvem diferentes negócios, com as seguintes características básicas:

1. **A Confederação Nacional da Indústria - CNI**, entidade sindical de grau superior, tendo por finalidade representar e defender os interesses da indústria brasileira e a prestação de serviços associados a essas funções. A CNI tem como filiadas as 27 Federações das Indústrias (uma em cada estado e no Distrito Federal), que, por sua vez, são constituídas por Sindicatos e estes por empresas industriais, formando todo um sistema confederativo sindical. A missão da CNI está definida na Constituição Federal, na CLT e em seu Estatuto;
2. **O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI**, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de formação profissional e serviços tecnológicos à indústria, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SENAI/DN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SENAI está definida no Decreto-lei nº 4.048/42 e no seu Regimento, aprovado pelo Decreto 494/62;
3. **O Serviço Social da Indústria - SESI**, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de realizar educação, saúde e lazer, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SESI/DN), um Conselho Nacional (SESI/CN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SESI está definida no Decreto-lei nº 9403/46 e no seu Regulamento, aprovado pelo Decreto 57.375/65;
4. O **Instituto Euvaldo Lodi - IEL/NC (Núcleo Central)**, sociedade civil, criada pelas entidades indicadas nas alíneas acima, com a finalidade de prestação de serviços de capacitação empresarial e de apoio à pesquisa e à inovação tecnológica. A missão do IEL está definida em seu Estatuto. As Federações criaram Núcleos Regionais dos Institutos Euvaldo Lodi em 27 unidades da Federação.

1.2. A Confederação Nacional da Indústria - CNI, os Departamentos Nacionais do SENAI e do SESI, o Núcleo Central do IEL, as Federações das Indústrias, os Departamentos Regionais do SENAI e do SESI e os Núcleos Regionais do IEL compõem o Sistema Indústria, conforme figura 1 a seguir:

Entidades/ Órgãos Regionais

1.3.O objeto do presente instrumento refere-se à **contratação exclusiva do SESI/DN.**

**2. JUSTIFICATIVA E FINALIDADE**

* **JUSTIFICATIVA**

2.1 O SESI exerce funções essenciais ao avanço da atuação da indústria no país. Por isso, a área de Educação é direcionada às suas reais necessidades, com o preparo dos estudantes para o exercício da cidadania e o mercado de trabalho, considerando a modernização e desenvolvimento tecnológico das últimas décadas. Ao longo de sua história, o SESI formulou e implementou diversos programas e projetos com a finalidade de elevar a qualidade educacional e direcionar o foco do ensino ao mercado e à atividade industrial e, mais recentemente, em resposta à necessidade de elevação da escolaridade dos trabalhadores da indústria e contextualizada ao novo cenário de desenvolvimento do país, o SESI elaborou um projeto de cursos para Educação de Jovens e Adultos (EJA), de caráter inovador.

2.2 A essência deste projeto consiste na criação e na consolidação de um **Sistema Estruturado de Ensino próprio** com a produção de um novo material didático, tanto em formato físico quanto digital, idealizado e aperfeiçoado em colaboração com toda a rede de escolas e professores do SESI de todos seus Departamentos Regionais.

2.3 Na esteira do desenvolvimento deste projeto, o SESI entra em 2020 no momento de elaboração das primeiras versões de seus novos materiais didáticos e seguirá com seu aperfeiçoamento e consolidação na sua aplicação por toda a rede de escolas SESI, ao longo deste e dos próximos anos.

2.4 Para tanto, o SESI necessita do desenvolvimento de solução tecnológica e processo de suporte aos seus usuários, para que apoiemos professores e as equipes pedagógicas das escolas e dos Departamentos Regionais **na captação, organização, análise e processamento de um grande volume de colaborações e propostas de ajustes e novos conteúdos feitas diretamente pelos professores, durante o período letivo, transportando estas colaborações de maneira sistemática e organizada, por diversos atores, até a eventual efetivação do ajuste em novas versões destes materiais**.

* **FINALIDADE**

2.5 Solução tecnológica para o gerenciamento do fluxo de ajustes nos materiais didáticos, contemplando funcionalidades que enderecem a captação e a organização entre os atores ao longo do processo (Departamento Nacional, professores, coordenadores, diretores e colaboradores da escola e Departamentos Regionais) para a análise das contribuições e o fechamento de novas versões dos materiais.

2.6 Os materiais didáticos para alunos e professores, nos diferentes segmentos e anos de escolaridade, devem conter a seguinte estrutura curricular:

|  |
| --- |
| **Educação Infantil** |
| Traços, sons, cores e formas | 3 a 5 anos |
| O eu, o outro e o nós | 3 a 5 anos |
| Escuta, fala, pensamento e imaginação | 3 a 5 anos |
| Corpo, gestos e movimentos | 3 a 5 anos |
| Espaços, tempos, quantidades, relações e transformações | 3 a 5 anos |
| Língua Inglesa | 3 a 5 anos |
| Educação Física (material para o professor) | 3 a 5 anos |

|  |
| --- |
| **Ensino Fundamental (Anos Iniciais e Anos Finais)** |
| Língua Portuguesa | 1º ao 9º ano |
| Matemática | 1º ao 9º ano |
| Ciências | 1º ao 9º ano |
| Geografia | 1º ao 9º ano |
| História | 1º ao 9º ano |
| Inglês | 1º ao 9º ano |
| Arte (contemplando a musicalização) | 1º ao 9º ano |
| Espanhol | 1º ao 9º ano |
| Educação Física (material para o professor) | 1º ao 9º ano |

|  |
| --- |
| **Ensino Médio (1º ao 3º ano)** |
| Linguagens e Códigos (Língua Portuguesa, Inglês, Espanhol e Arte) | 1º ao 3º ano |
| Matemática e suas tecnologias | 1º ao 3º ano |
| Ciências da Natureza (Física, Química e Biologia) | 1º ao 3º ano |
| Ciências Humanas e Sociais (História, Geografia, Filosofia e Sociologia) | 1º ao 3º ano |
| Educação Física (material para o professor) | 1º ao 3º ano |

|  |
| --- |
| **Educação de Jovens e Adultos - EJA** |
| Linguagens e Códigos (Língua Portuguesa, Inglês e Arte) | Anos iniciais, Anos finais e Ensino médio |
| Matemática e suas tecnologias | Anos iniciais, Anos finais e Ensino médio |
| Ciências da Natureza (Física, Química e Biologia) | Anos iniciais, Anos finais e Ensino médio |
| Ciências Humanas (História, Geografia, Filosofia e Sociologia) | Anos iniciais, Anos finais e Ensino médio |

**3. DEFINIÇÕES**

Para efeito deste Termo de Referência, devem ser consideradas as seguintes definições:

3.1 Modelagem de Dados, compreendendo:

1. Modelo Conceitual: O modelo conceitual é um diagrama em blocos que demonstra todas as relações entre as entidades, suas especializações, seus atributos e auto relações.
2. Modelo Lógico: O modelo lógico mostra as ligações entre as tabelas de banco de dados, as chaves primárias, os componentes de cada uma, etc.
3. Modelo Físico: Inclui a análise das características e recursos necessários para armazenamento e manipulação das estruturas de dados (estrutura de armazenamento, endereçamento, acesso e alocação física), sendo uma sequência de comandos executados em SQL a fim de criar as tabelas, estruturas e ligações projetadas até então e finalmente criar o banco de dados.

3.2 Arquitetura da Informação: conjunto de regras, estruturas e organização da plataforma de modo a tornar seu uso fácil e intuitivo.

3.3 Wireframe: guia básico da interface do sistema, retratando toda a arquitetura da informação, seus requisitos funcionais, as suas regras de negócio e a sua usabilidade.

3.4 Layout: conjunto de telas que mostram a interface gráfica do sistema, onde o usuário interage com a ferramenta através das suas funcionalidades.

3.5 Front-end responsivo: Compreende toda a programação visual de um website, sistema ou plataforma, produzido para ser utilizado através de navegadores de internet, de modo que seu funcionamento seja pleno, inclusive em dispositivos móveis, tal qual tablets e smartphones.

3.6 Back-end: Compreende toda a programação de um website, sistema ou plataforma que acontece no plano de fundo não visível ao usuário, acessando base de dados e estabelecendo as regras lógicas do sistema

3.7 CMS - Content Management System: aplicação usada para criar, editar, gerenciar e publicar conteúdo de forma organizada, permitindo que ~~o mesmo~~ seja modificado, removido e adicionado com facilidade.

3.8 Testes de unidade: Compreende testar a menor parte testável de um programa, podendo ser uma função individual, módulo ou um procedimento do sistema.

3.9 Testes de integração: Compreende testar módulos e procedimentos do sistema de maneira combinada, a fim de garantir a qualidade do funcionamento de maneira integrada.

3.10 Testes de sistema: Compreende testar o sistema como um todo, já completamente integrado através de todos os seus módulos, a fim de garantir a qualidade de funcionamento de todo o sistema.

3.11 Código-fonte: compreendido como o conjunto de palavras ou símbolos escritos de forma ordenada, contendo instruções da linguagem de programação.

3.12 Deploy: entendido como a implementação da aplicação no ambiente de produção.

3.13 SESI/DN: administrador nacional, responsável pelo gerenciamento de todo o processo de elaboração do material didático da Rede SESI de Educação.

3.14 Departamentos Regionais (SESI-DR): administrador local, é o responsável pela inserção das melhorias no material didático, no sistema observatório.

**4. OBJETO**

4.1 Contratação de solução tecnológica para o gerenciamento do fluxo de ajustes nos materiais didáticos, contemplando funcionalidades que enderecem a captação e a organização entre os atores ao longo do processo (Departamento Nacional, professores, coordenadores, diretores e colaboradores da escola e Departamentos Regionais) para a análise das contribuições e o fechamento de novas versões dos materiais, incluindo o armazenamento das informações inseridas no sistema.

4.2 Fazem parte do objeto deste certame o item abaixo descrito:

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| 1. Plataforma | Plataforma personalizada para gerenciamento do fluxo de ajustes nos materiais didáticos, contemplando funcionalidades que enderecem a captação e a organização, incluindo o armazenamento das informações inseridas no sistema. |
| 2. Migração de dados | Migrar os dados dos professores da Rede SESI, constantes no Portal SESI Educação. Os dados estarão nos formatos .csv, .xlsx, .pdf. |
| 3. Serviço de atendimento ao usuário | Atendimento aos usuários, via plataforma digital, com registro de chamado 24h por dia, e respostas pela contratada de segunda-feira à sexta-feira das 9h às 19h. |
| 4. Capacitação Online | Capacitação online dos usuários administradores nacionais e Regionais no uso das funcionalidades. |
| 5. Banco de Dados | Disponibilizar todos os dados disponíveis para exportação em diferentes formatos para download futuro e armazenamento, ao final do contrato. |

4.3 Especificações do Objeto:

4.3.1 A plataforma deve atender todas as ações de inclusão, consulta, edição, exclusão e aprovação das colaborações nos materiais didáticos, sendo composto por módulos de software desenvolvidos pela CONTRATADA e/ou módulos de soluções terceiras, integrados à solução API (*Application Programming Interface*).

4.3.2 A solução deve suportar o processo de aperfeiçoamento dos materiais didáticos das seguintes modalidades de ações educativas:

1. Educação Básica, compreendendo:
	1. Educação Infantil (3 anos, 4 anos e 5 anos)
	2. Ensino Fundamental
	3. Ensino Médio
2. Educação de Jovens e Adultos – EJA:
	1. Ensino Fundamental - Anos Iniciais
	2. Ensino Fundamental - Anos Finais
	3. Ensino Médio

4.3.2.1 **Cadastro unificado de usuários, seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):**

* 1. Nome completo (obrigatório)
	2. Perfil de acesso do usuário (obrigatório - campo de seleção contendo "Professor"; “Coordenador Pedagógico”; "Analista DR”; “Gerente DR”,;“Especialista convidado”; “Especialista DN”)
	3. CPF (obrigatório com validação)
	4. Email (obrigatório com validação)
	5. Estado (obrigatório - campo de seleção contendo os estados brasileiros)
	6. Telefone
	7. Escola (obrigatório - campo de seleção contendo as escolas do SESI)
	8. *[Caso perfil “Professor" ou “Especialista Convidado”]* Especialidades (obrigatório - campo de seleção contendo os campos de ensino e nível(is) de ensino)

4.3.2.2 **Aos usuários de perfil “Especialista DN”:**

* 1. Parametrização de datas iniciais e datas limites de inclusão de comentários, por modalidade de ações educativas, por bimestre e por área temática;
	2. Monitoramento de status de inclusão de comentários, por Regionais, por escola, por modalidade de ações educativas, por bimestre e por área temática;
	3. Adição / convite de novos usuários;
	4. Consulta global aos comentários;
	5. Homologação (validação de conteúdo) dos comentários finais feitos pelos especialistas;
	6. Download dos materiais didáticos comentados e do material compilado com os pareceres finais dos especialistas.

4.3.2.3 **Aos usuários de perfil “Professor”:**

* 1. Cadastramento básico;
	2. Onboarding na ferramenta, informado ao usuário sobre o funcionamento da plataforma (por meio de tours navegáveis, videos informativos, infográficos, etc)
	3. Localização dos materiais didáticos;
	4. Inserção de comentários referenciados em pontos (coordenadas x,y) nas páginas dos materiais;
	5. Categorização das contribuições;
	6. Refinamento / edição de comentários pré-existentes;
	7. Reação (*likes*) a um comentário pré-existentes.

4.3.2.4 **Aos usuários de perfil “Coordenador pedagógico”**:

* 1. Cadastramentos completo das escolas;
	2. Comunicação via chat ou similares com representantes dos Departamentos Regionais do SESI;
	3. Definição e inclusão na plataforma o cronograma de avaliações previsto por escola, por bimestre, por etapa de ensino, dentro dos limites de prazo previstos;
	4. Consulta aos comentários feitos pelos professores;
	5. Valida (dá ciência / aprova) os conjuntos de contribuições feitas pelos professores de suas respectivas escolas.

4.3.2.5 **Aos usuários de perfil** **“Analista DR”**:

* 1. Visualização dos prazos de avaliação cadastrados pelos Coordenadores Pedagógicos das escolas de seus estados;
	2. Comunicação via chat ou similares com os coordenadores pedagógicos das escolhas de seus estados;
	3. Monitoramento das contribuições dos professores de seus estados;
	4. Valida (dá ciência / aprova) os conjuntos de contribuições feitas pelos professores de suas respectivas escolas.

4.3.2.6 **Aos usuários de perfil “Gerente DR”**:

* 1. Valida (dá ciência / aprova) os conjuntos de contribuições feitas pelos professores de suas respectivas escolas.

4.3.2.7 **Aos usuários de perfil** **“Especialista convidado”**:

* 1. Recebimento e análise das contribuições, sinalizadas em pontos específicos das páginas (coordenadas x,y) de cada material;
	2. Descarte ou aprovação das contribuições feitas pelos professores;
	3. Síntese e redação, página a página, das suas recomendações finais de ajustes;
	4. Submissão final dos ajustes ao Departamento Nacional do SESI.

4.3.2.8 **Requisitos funcionais gerais:**

* 1. Possibilitar o atendimento multi-empresa (Empresas que compõem as Entidades Nacionais e as Entidades Regionais, além dos níveis de Unidades Operacionais de cada Departamento Regional ou Nacional) de modo que a execução das aulas, bem como os dados inseridos de acordo com os perfis, seja exclusiva a cada entidade e a cada departamento.
	2. Interface responsiva (breakpoints mínimos para desktop e mobile).
	3. Ser oferecido em língua portuguesa em todas as interfaces dos usuários
	4. Permitir a criação, alteração, consulta e exclusão de perfis de usuários com controle de privilégios de acesso às funcionalidades, por Entidade, por Departamento Regional, por curso, por disciplina e por unidade curricular.
	5. Possibilitar o registro, alteração, consulta e exclusão de usuários no sistema.
	6. Permitir aos usuários efetuar a troca de senha mediante acesso ao sistema.
	7. Permitir ao próprio usuário atualizar o seu cadastro mantendo restrito alguns campos.
	8. Permitir aos usuários recuperar o login e senha com segurança.
	9. Registrar acessos e transações dentro do sistema (log), permitir consulta e monitoramento das ações executadas.
	10. Possibilitar a inclusão de novos materiais didáticos em PDF a nível de usuário.
	11. Permitir ativação e desativação de recursos e atividades por programa, curso, turma, módulo, disciplina/unidade curricular.
	12. Oferecer documentação de ajuda a usuários em idioma português (FAQ).
	13. Oferecer interface de suporte assíncrono ao usuário (via service desk, chatbot ou similares).
	14. Inclusão de comentários qualificados (categorizados por tipo de contribuição) e referenciados em plano cartesiano nas páginas (x,y) nos materiais didáticos em PDF.
	15. Permitir a indicação das datas de abertura e fechamento dos prazos de inclusão das contribuições, por escola.
	16. Telas de onboarding (tutoriais, tours guiados, infográficos, videos etc) para capacitar o usuário do tipo “Professor" a utilizar o sistema.
	17. Permitir a inclusão de imagens em cada tela, na colaboração feita ao materiais.
	18. Permitir a inclusão de reações (ex: likes) nos comentários feitos previamente nos materiais, por outros usuários.
	19. Permitir chat direto entre os usuários do sistema. O chat deve permitir busca de usuários por escola.
	20. Alertar a inclusão de novas contribuições para os usuários de perfil “Coordenador pedagógico” sobre os comentários feitos por professores de suas escolas.
	21. Alertar os usuários de perfil “Professor" e “Coordenador pedagógico” para a aproximação do vencimento dos prazos limites para inclusão de novas contribuições.
	22. Permitir que usuários do perfil “Coordenador pedagógico”, “Analista DR” e “Gerente DR” possam validar cada contribuição feita pelas escolas e/ou regionais sob sua responsabilidade.
	23. Disponibilizar interface, customizável a nível de usuário, para monitoramento e gestão das contribuições, por escola, por tema, por área temática, por nível, por bimestre, entre outros.
	24. Permitir download de materiais comentados, em PDF.
	25. Permitir aos usuários de perfil “Especialista convidado” a inclusão de um parecer final para cada página, para cada material didático. Este parecer deverá ser exportável no PDF, juntamente com os comentários feitos em cada página.

4.3.2.9 Gestão de Documentos:

a) Área para gestão e upload de documentos referentes às contribuições.

b) O acesso do usuário aos documentos é restrito às suas contribuições.

c) O acesso do administrador nacional aos documentos é total.

4.3.2.10 Busca:

a) Permitir busca de dados em todas as telas do sistema de acordo com o módulo que está sendo navegado.

4.3.2.11 Comunicação – Área para gestão de comunicados:

a) Módulo para criação de comunicados gerais.

b) Possibilitar o envio de comunicados para grupos por perfis.

c) Os comunicados podem ser criados a qualquer tempo com a possibilidade de agendamento para o envio.

d) Permitir o envio de anexos nos comunicados.

e) Permitir o armazenamento do histórico de comunicações e permitir buscas por textos, usuários e datas.

4.3.2.12 Relatórios:

a) Lista de usuários com todas as possibilidades de filtro do cadastro;

b) Lista dos perfis com filtro de UFs;

c) Permitir a exportação de todos os relatórios do sistema, com filtro por período;

d) Permitir a exportação de todos os cadastros no formato de planilha eletrônica (.xlsx).

4.3.3 Migração de Dados:

A plataforma deverá contemplar as necessidades a seguir:

4.3.3.1 Efetuar a migração/carga dos dados dos professores para a plataforma, se for o caso. Os dados deverão estar nos formatos .csv, .xlsx, .pdf

4.3.3.2 Banco de dados das contribuições: permitir acesso total pela CONTRATANTE, possibilitando inclusive a exportação futura dos dados em diferentes formatos, editáveis ou não (.csv, .xlsx, .pdf).

4.3.4 Capacitação:

A empresa deverá disponibilizar capacitação:

1. Remota: para apresentar as ferramentas do sistema para o perfil administrador, contemplando todos os módulos disponíveis no sistema observatório.
2. Tutoriais online: A CONTRATADA deverá disponibilizar tutoriais online que ensinem as principais funcionalidades da ferramenta a todos os perfis que utilizarão a Plataforma.

**5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA**

5.1 Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da contratação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, no qual constem a prestação de serviço e/ou a realização de fornecimento da mesma natureza ou similar ao objeto aqui apresentado.

5.2 Os atestados devem ser datados e assinados e deverão conter informações que permitam a identificação correta do CONTRATANTE e do prestador do serviço, tais como:

1. Nome, CNPJ, telefone e endereço do emitente da certidão;
2. Nome, CNPJ, telefone e endereço da empresa que prestou o serviço ao emitente;
3. Identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente);
4. Especificação do objetivo e escopo dos projetos com resultados obtidos;
5. Datas do início e do final da execução dos serviços, se estes tiverem sido finalizados.

5.3 Entende-se por atividade pertinente e compatível o fornecimento de Plataforma acessível via WEB, comprovando arquitetura capaz de gerenciar, no mínimo, 5 mil usuários cadastrados, além realização capacitações e/ou tutoriais sobre implantação e uso da plataforma.

**6. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA**

6.1. Cumprir o objeto contratado nos termos e condições constantes do CONTRATO, do Edital e seus anexos, bem como da respectiva proposta de preços da CONTRATADA, cabendo-lhe ainda a coordenação dos serviços, responsabilizando-se, legal, administrativa e tecnicamente pelos mesmos.

6.2. Cumprir o prazo OU o cronograma de execução e/ou entrega dos serviços e/ou materiais e equipamentos definidos no contrato.

6.3. Cientificar, imediatamente e por escrito, os CONTRATANTES, qualquer anormalidade que verificar durante a execução dos serviços e/ou fornecimentos.

6.4. Prestar esclarecimentos, imediatamente e por escrito, aos CONTRATANTES, sempre que por estes solicitado.

6.5. Assumir total responsabilidade pelos atos e/ou omissões praticados por seus funcionários, bem como pelos danos de qualquer natureza que venham causar aos CONTRATANTE, seus clientes e/ou terceiros em geral, em decorrência da prestação dos serviços prestados;

6.6. Apresentar relatório comprovando a execução das atividades listadas no item 6. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA;

**7. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - ANS**

7.1 Condições Gerais dos Serviços de Atendimento ao Usuário:

7.1.1 O atendimento será realizado em primeiro e segundo níveis de maneira contínua para todos os perfis.

7.1.2 O atendimento aos usuários referente a qualquer tipo de problema no sistema será de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

7.1.3 Os serviços do atendimento ao usuário contemplam:

1. Auxílio aos usuários no uso correto e adequado das ferramentas;
2. Tira dúvidas em relação as ferramentas disponibilizadas;
3. Gestão dos chamados registrados pelos usuários;
4. Resolução de problemas encontrados durante o uso das ferramentas tecnológicas;
5. No caso de relato de incidentes ou problemas nas tecnologias (erros, panes, paralisações, defeitos etc.), a CONTRATADA deverá abrir chamado de manutenção corretiva no sistema de abertura de ordens de serviço.

7.1.4 Entende-se como atendimento ao usuário de segundo nível contínuo qualquer solicitação que não for possível resolver no atendimento de primeiro nível e que esteja relacionada ao funcionamento das ferramentas tecnológicas.

7.1.5 O atendimento ao usuário de primeiro nível será realizado por meio de registro de chamado realizado em ferramenta de controle de chamados da própria CONTRATADA:

7.1.6 Entende-se como atendimento de primeiro nível a solução dos problemas, dúvidas e dificuldades encontradas pelos usuários para iniciarem o uso na plataforma ou as soluções estabelecidas em acordos específicos entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.

7.1.7 O atendimento deverá estar disponível das 9h às 19h, horário de Brasília, de segunda à sexta-feira, exceto nos feriados nacionais.

7.1.8 A CONTRATADA deverá garantir que a sua equipe de atendimento seja especializada nos serviços prestados de modo que ela seja sempre capaz de atender às demandas geradas pelo CONTRATANTE.

7.1.9 O atendimento terá início a partir da data de publicação da plataforma e será de responsabilidade da CONTRATADA, por meio de registro de chamados a serem realizados no sistema, disponibilizado pela própria CONTRATADA:

1. Os usuários irão registrar chamado no sistema de gerenciamento de atendimento/suporte. Caso não seja solucionado no primeiro nível, o chamado será direcionado ao segundo nível para solução e resposta ao usuário por meio de registro no sistema.
2. A primeira resposta deve ocorrer, obrigatoriamente, em um prazo de 60 (sessenta) minutos, considerando o horário de atendimento.
3. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma tela de abertura de chamados na Plataforma. Esta Plataforma on-line deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana (segunda-feira a domingo).

7.2. Para a execução do serviço será realizada a formalização das dúvidas, inconsistências, problemas e/ou erros porventura detectados nas aplicações mediante a abertura de um chamado.

7.3 O sistema de gerenciamento de chamados deverá gerar automaticamente, no momento do contato, um protocolo numérico sequencial com a indicação da data e horário da abertura do chamado e enviar o protocolo ao solicitante para seu acompanhamento sobre o atendimento.

7.4 A solução deve ser apresentada no tempo indicado na tabela 1 a partir da geração do protocolo do chamado de atendimento.

7.4.1 O atendimento ao usuário deverá cumprir os prazos de recebimento do chamado, bem como da resolução, conforme a tabela 1, que descreve o grau de criticidade:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criticidade** | **Caracterização enviada pelo atendimento primeiro nível** | **Tempo para iniciar Atendimento** | **Prazo de resolução do chamado** |
| Alta | Problema que impeça a operação integral da solução.  | Primeira resposta ao chamado em até 60 minutos. | Resolução do chamado em até 1 dia útil. |
| Média | Qualquer problema que impeça a operação de alguma funcionalidade da solução. | Primeira resposta ao chamado em até 60 minutos. | Resolução do chamado em até 2 dias úteis. |
| Baixa | Problema de utilização da ferramenta.  | Primeira resposta ao chamado em até 60 minutos. | Resolução do chamado em até 4 dias úteis. |

Tabela 1 – Níveis de criticidade e tempos máximos para resolução de problemas.

7.4.2 A cargo da CONTRATANTE, os casos definidos como de grande complexidade e que necessitem ultrapassar os prazos acordados para a resolução, poderão ser justificados pela CONTRATADA e analisados pela CONTRATANTE.

7.4.3 O nível de criticidade da ocorrência será definido pelo usuário que efetuar a abertura do chamado. Após análise da equipe de suporte, o status poderá ser alterado, mediante inserção de justificativa.

7.4.4 O tempo de solução será contado a partir da geração do protocolo do chamado de atendimento.

7.4.5 Os sistemas de gerenciamento de chamados deverão permitir a exportação de todos os dados para planilhas do Microsoft Excel.

7.4.6 Os serviços de atendimento ao usuário deverão ser prestados em Língua Portuguesa.

7.4.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar um FAQ (perguntas mais frequentes), documento digital com as principais e mais frequentes dúvidas, para os usuários das plataformas.

7.4.8 O sistema utilizado para o gerenciamento de chamados, bem como toda a documentação produzida, deverão ser disponibilizados em Língua Portuguesa.

7.4.9 Para fins de comprovação dos serviços de atendimento ao usuário, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios de atendimento demonstrando as ações realizadas nas ordens de serviços de atendimento.

7.5 Estimativas dos Serviços de Atendimento ao Usuário

7.5.1 A tabela 2 apresenta a especificação a ser considerada para a prestação de serviços de atendimento ao usuário:

|  |  |
| --- | --- |
| **Especificação** | **Quantidade** |
| Atendimento aos usuários, contínuo, das 9h às 19h, horário de Brasília, de segunda-feira à sexta-feira, exceto nos feriados nacionais. | Serviço contínuo, com pagamentos mensais durante a vigência do contrato. |

Tabela 2 – Quantidade de serviços de atendimento ao usuário.

7.5.2 Os prazos constantes na tabela X estão vinculados aos indicadores de nível de atendimento detalhados na tabela X:

|  |
| --- |
| IND02: TEMPO MÉDIO PARA A SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS |
| Objetivo: Garantir o cumprimento do tempo para a solução dos problemas |
| Periodicidade de Medição: Mensal | Unidade: Percentual (%) |
| Requerimentos: 1) ) Registro de demandas para a resolução de problemas com data, hora, criticidade, tempo previsto de resolução (conforme tabela) e o tempo realizado.  |
| Fórmula: IND02 = (QDP / QD) x 100, onde:QD = Quantidade de demandas abertas para a resolução de problemasQDP = Quantidade de demandas atendidas no prazo estabelecido |
| Meta do Indicador: >= 90% |
| Penalidades: |
| Valor de IND02 | Multa sobre o valor da fatura |
| De 75,00% a 89,99% | 5% |
| De 60,00% a 74,99% | 10% |
| De 45,00% a 59,99% | 15% |
| Menor que 45,00% | 20% |

Tabela 3 – TEMPO MÉDIO PARA A SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS

7.5.4 Indicador de qualidade do serviço:

|  |
| --- |
| IND03: QUALIDADE NO SERVIÇO |
| Objetivo: Garantir a qualidade do serviço de resolução dos problemas |
| Periodicidade de Medição: Mensal | Unidade: Percentual (%) |
| Requerimentos: 1) ) Registro de demandas por resolução de problemas aceitas pela contratada. |
| Fórmula: IND03 = (QDA / QD) x 100, onde:QD = Quantidade de demandas abertas para a resolução de problemasQDP = Quantidade de demandas aceitas pela contratada |
| Meta do Indicador: >= 90% |
| Penalidades: |
| Valor de IND02 | Multa sobre o valor da fatura |
| De 75,00% a 89,99% | 5% |
| De 60,00% a 74,99% | 10% |
| De 45,00% a 59,99% | 15% |
| Menor que 45,00% | 20% |

Tabela 4 – QUALIDADE NO SERVIÇO

7.5.5 Caberá à CONTRATADA disponibilizar as informações demandadas pelo CONTRATANTE, assim como mensurar o cumprimento dos níveis de serviços, apresentando o plano de ação ao CONTRATANTE, contemplando as ações corretivas.

7.5.6 Essas informações podem ser: data e hora da abertura do chamado, dados do solicitante, descrição da solicitação, dados do atendente do suporte, descrição da solução do problema/dúvida, status da solicitação, andamento da solicitação (com justificativa), data e hora de encerramento do chamado e solução.

7.5.7 O não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Termo de Referência e no contrato.

7.5.8 A reincidência da CONTRATADA por 3 (três) meses consecutivos ou 6 (seis) meses alternados, do descumprimento do Acordo de Nível de Serviço, em quaisquer dos indicadores acima previstos, faculta ao CONTRATANTE a rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

**8. OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE CONTRATANTE**

8.1. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

8.2. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços e/ou fornecimentos.

8.3. Informar a CONTRATADA, por escrito, as razões que motivaram eventual rejeição dos serviços e/ou fornecimentos contratados.

8.4. Notificar, formal e tempestivamente a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato.

**9. FONTES DE RECURSOS**

9.1 As despesas decorrentes da contratação do presente objeto correrão por conta das verbas orçamentárias identificadas a seguir:

a) Código e Nome da Unidade: 02.01.02.02 - Gerência de Educação Básica

b) Código e Nome do Centro de Responsabilidade (CR): 2130307010741 – Sistema Estruturado de Ensino de Direito Autoral do SESI

**10. PRAZO DE VIGÊNCIA**

10.1 O contrato firmado terá vigência inicial de 12 (doze) meses, prorrogável nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do SESI.

10.2. O contrato será celebrado com a licitante vencedora deste certame pelo prazo previsto no Termo de Referência, podendo vir a ser prorrogado mediante acordo entre as partes, por intermédio de termo aditivo.

10.3. O contrato poderá ser aditado nas hipóteses de complementação ou acréscimo que se fizer no objeto do contrato, nos termos do art. 30 do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC).

**11. DO SIGILO E DO DIREITO AUTORAL**

11.1. A CONTRATADA se obriga a não quebrar a confiança que lhe é depositada em razão de celebração deste CONTRATO, guardando, durante sua vigência e mesmo após a sua expiração, total sigilo de todas as informações que obtiver em razão do contrato e da prestação do serviço, que serão consideradas “informações confidenciais”, e somente poderão ser reveladas a terceiros, mesmo que sejam empregados da CONTRATANTE, se houver prévia e expressa autorização, por escrito, do representante indicado para a gestão do contrato.

11.2. A CONTRATADA se compromete a adotar as medidas necessárias para que seus diretores, empregados, e em geral todas aquelas pessoas sob sua responsabilidade, que precisem conhecer a “informação confidencial”, mantenham o sigilo acordado neste instrumento, sendo responsável pela eventual ruptura do compromisso de confidencialidade por essas pessoas.

11.3. Não serão consideradas “informações Confidenciais” as informações que:

1. sejam ou venham a ser identificadas como de domínio público;
2. encontravam-se na posse legítima da CONTRATADA, livres de quaisquer obrigações de confidencialidade, antes de sua revelação em razão deste Contrato;
3. sejam expressamente identificadas pela CONTRATANTE como “não confidenciais”;
4. devam ser divulgadas por força de decisão em processo judicial, neste caso, sendo a divulgação a mais restrita possível, o que deverá ser imediatamente comunicado à CONTRATANTE.

11.4. Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA está obrigada a devolver de imediato à CONTRATANTE todas as informações recebidas em decorrência do presente CONTRATO e da prestação do serviço.

11.5. O descumprimento da confidencialidade obrigará a CONTRATADA à reparação de eventuais perdas e danos, inclusive os valores que a CONTRATANTE venham eventualmente a despender para indenização de terceiros, sem prejuízo das demais conseqüências legais e contratuais.

11.6. O não exercício pela CONTRATANTE de qualquer direito previsto nesta Cláusula de Confidencialidade, ou a não aplicação de qualquer medida, penalidade ou sanção possível não importará em renúncia ou novação, não devendo, portanto, ser interpretada como desistência de sua aplicação em caso de reincidência.

11.7. Todos os direitos autorais e conexos, paternidade, intelectualidade, patrimonialidade e titularidade sobre os produtos objeto deste edital pertencerão, exclusivamente, à CONTRATANTE.

11.8. A CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem qualquer restrição, poderá modificar o conteúdo descrito no item anterior, promover futuras atualizações, modificações ou derivações tecnológicas, ainda que associadas a outros produtos, ceder, emprestar, alienar, enfim, usar, fruir e dispor dos produtos sem que a licitante faça jus a qualquer outra contrapartida, além dos pagamentos previstos neste termo, o que se estende aos produtos que vierem a ser desenvolvidos a partir dos obtidos nesta licitação.

11.9. É da exclusiva responsabilidade da CONTRATADA a obtenção da competente cessão de direitos de autor e conexos, em favor da CONTRATANTE, junto às pessoas envolvidas na elaboração dos projetos desenvolvidos, sob pena de vir a responder pela integralidade dos prejuízos que o não cumprimento desta sua obrigação vier a ocasionar à CONTRATANTE.

**12. GESTÃO DO CONTRATO**

12.1. A gestão do contrato será realizada pela Gerência de Educação Básica do SESI Departamento Nacional.

**13. CRONOGRAMA DE PAGAMENTO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **PERCENTUAL** | **VALORES****(R$)** |
| 1 – DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA | Plataforma personalizada para gerenciamento do fluxo de ajustes nos materiais didáticos, contemplando funcionalidades que enderecem a captação e a organização, incluindo o armazenamento das informações inseridas no sistema. | 50% |  |
| 2 – TREINAMENTO E AÇÃO DE CAPACITAÇÃO | Capacitação online dos usuários administradores nacionais e Regionais no uso das funcionalidades | 20% |  |
| 3 – MIGRAÇÃO DE DADOS/DESENVOLVIMENTO NO SISTEMA | Migrar os dados dos professores da Rede SESI, constantes no Portal SESI Educação. Os dados estarão nos formatos .csv, .xlsx, .pdf. | 20% |  |
| 4 – CRIAÇÃO DE BANCO DE DADOS | Disponibilizar todos os dados disponíveis para exportação em diferentes formatos para download futuro e armazenamento, ao final do contrato. | 10% |  |
| **VALOR TOTAL** | **100%** | **R$** |

**ANEXO II**

**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

(Preferencialmente em papel timbrado da empresa)

**Ao SESI/DN,**

SBN Quadra 1 – Bloco C

Ed. Roberto Simonsen – 2º andar

70040-903 – Brasília – DF

**Referência: Pregão Eletrônico nº 1/2021**

Pela presente, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (razão social da proponente), inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e inscrição estadual nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, estabelecida no(a) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ciente e de acordo com todas as especificações e condições do Edital e seus Anexos, relativos ao Pregão em referência, vem, por intermédio do seu representante legal ao final assinado, propor os seguintes preços para o fornecimento/prestação de serviços, objeto do Edital referenciado, nas condições abaixo descritos:

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição do Material/Serviço** | **Valor Total** |
| Contratação de solução tecnológica para o gerenciamento do fluxo de ajustes nos materiais didáticos, contemplando funcionalidades que enderecem a captação e a organização entre os atores ao longo do processo (Departamento Nacional, professores, coordenadores, diretores e colaboradores da escola e Departamentos Regionais) para a análise das contribuições e o fechamento de novas versões dos materiais, incluindo o armazenamento das informações inseridas no sistema, conforme condições e especificações técnicas constantes no Termo de Referência (Anexo I) deste Instrumento Convocatório. | R$ |

**OBS.: Todos os serviços abaixo listados fazem devem fazer parte da prestação de serviço.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **PERCENTUAL** | **VALORES****(R$)** |
| 1 – DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA | Plataforma personalizada para gerenciamento do fluxo de ajustes nos materiais didáticos, contemplando funcionalidades que enderecem a captação e a organização, incluindo o armazenamento das informações inseridas no sistema. | 50% |  |
| 2 – TREINAMENTO E AÇÃO DE CAPACITAÇÃO | Capacitação online dos usuários administradores nacionais e Regionais no uso das funcionalidades | 20% |  |
| 3 – MIGRAÇÃO DE DADOS/DESENVOLVIMENTO NO SISTEMA | Migrar os dados dos professores da Rede SESI, constantes no Portal SESI Educação. Os dados estarão nos formatos .csv, .xlsx, .pdf. | 20% |  |
| 4 – CRIAÇÃO DE BANCO DE DADOS | Disponibilizar todos os dados disponíveis para exportação em diferentes formatos para download futuro e armazenamento, ao final do contrato. | 10% |  |
| **VALOR TOTAL** | **100%** | **R$** |

1)    Valor anual: R$ \_\_\_\_\_\_ (VALOR POR EXTENSO).

2) Esta proposta é válida por 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

3) Nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos decorrentes do fornecimento objeto desta licitação, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, além de seguros, fretes, deslocamentos de pessoal e de bens, se houverem, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente nesta contratação.

4) Os dados da nossa empresa são:

a) Razão Social: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

b) CNPJ (MF) nº: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

c) Inscrição Estadual nº: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

d) Endereço: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

e) Fone: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

f) CEP: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_; e

g) Cidade: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

h) Representante (s) legal (is) com poderes para assinar o contrato: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

i) Qualificação (Cargo, RG, CPF): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

j) Banco: \_\_\_\_\_\_\_\_Conta Corrente:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Agência:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Local e data

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura do Representante Legal

**ANEXO III**

**MINUTA DE CONTRATO - CONDIÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS**

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM SERVIÇO SOCIAL DA INDUSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – SESI/DN E A EMPRESA \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. PRO-00819 – SC 020728.**

**CONTRATANTE:**

* **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – SESI/DN**, com sede no Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 5º andar, na cidade de Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº 33.564.543/0001-90, Neste ato representado pelo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, inscrito no CPF/MF sob o nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**CONTRATADA:**

* **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, com sede na \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_, CEP \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, telefone (\_\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ/MF \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Inscrição Estadual/Municipal nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, que neste ato é representada por  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_ e do CPF \_\_\_\_\_\_\_\_\_, telefone (\_\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,*

As partes acima identificadas e qualificadas, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE**, a primeira e **CONTRATADA**a segunda, por intermédio de processo licitatório na modalidade de Pregão Eletrônico Nº 1/2021, do tipo **Menor Preço**, devidamente autorizado pelo processo PRO 00819/2021, que se regerá pelos termos do Edital de Licitação e seus Anexos, quando for o caso, pelo Regulamento de Licitações e Contratos do SESI, devidamente publicado no D.O.U. de 16/9/1998, com as posteriores alterações, publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002, 24/2/2006, 11/5/2011 e 23/12/2011, pela proposta da **CONTRATADA,**pelas Condições Gerais da prestação de serviços, e pelas cláusulas e condições deste instrumento, na forma que segue;

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

* 1. O presente instrumento tem por objeto a Contratação de solução tecnológica para o gerenciamento do fluxo de ajustes nos materiais didáticos, contemplando funcionalidades que enderecem a captação e a organização entre os atores ao longo do processo (Departamento Nacional, professores, coordenadores, diretores e colaboradores da escola e Departamentos Regionais) para a análise das contribuições e o fechamento de novas versões dos materiais, incluindo o armazenamento das informações inseridas no sistema, conforme condições e especificações técnicas constantes no Termo de Referência (Anexo I) deste Instrumento Convocatório.
	2. Fazem parte do objeto deste certame o item abaixo descrito:

|  |  |
| --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| 1. Plataforma | Plataforma personalizada para gerenciamento do fluxo de ajustes nos materiais didáticos, contemplando funcionalidades que enderecem a captação e a organização, incluindo o armazenamento das informações inseridas no sistema. |
| 2. Migração de dados | Migrar os dados dos professores da Rede SESI, constantes no Portal SESI Educação. Os dados estarão nos formatos .csv, .xlsx, .pdf. |
| 3. Serviço de atendimento ao usuário | Atendimento aos usuários, via plataforma digital, com registro de chamado 24h por dia, e respostas pela contratada de segunda-feira à sexta-feira das 9h às 19h. |
| 4. Capacitação Online | Capacitação online dos usuários administradores nacionais e Regionais no uso das funcionalidades. |
| 5. Banco de Dados | Disponibilizar todos os dados disponíveis para exportação em diferentes formatos para download futuro e armazenamento, ao final do contrato. |

* 1. Fazem parte integrante do presente contrato, independentemente de transcrição, o Edital de Pregão Eletrônico nº 1/2021, seus anexos, bem como a proposta de preços da **CONTRATADA**, datada de \_\_/\_\_/2021.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA**

**2.1.**O presente instrumento tem vigência prevista para **12 (doze)** meses a contar do início da data de sua assinatura, podendo seus termos serem prorrogados, por meio de termo aditivo a ser celebrado entre as partes, observado o que prevê o Regulamentos de Licitações e Contratos do SESI.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**3.1.** Para a execução dos serviços, objeto deste contrato, a **CONTRATADA** deverá observar o cronograma de execução, locais definidos e quantitativos, conforme previsto no Termo de Referência (Anexo I) e demais Anexos do Edital Pregão Eletrônico nº 1/2021.

**3.2.** Os serviços executados pela **CONTRATADA** deverão atender as especificações detalhadas constantes do ANEXO I – Termo de Referência do Edital Pregão Eletrônico nº 1/2021.

**3.3** Especificações do Objeto:

**3.3.1.** A plataforma deve atender todas as ações de inclusão, consulta, edição, exclusão e aprovação das colaborações nos materiais didáticos, sendo composto por módulos de software desenvolvidos pela CONTRATADA e/ou módulos de soluções terceiras, integrados à solução API (*Application Programming Interface*).

**3.3.2.** A solução deve suportar o processo de aperfeiçoamento dos materiais didáticos das seguintes modalidades de ações educativas:

A. Educação Básica, compreendendo:

1. Educação Infantil (3 anos, 4 anos e 5 anos)
2. Ensino Fundamental
3. Ensino Médio

B.Educação de Jovens e Adultos – EJA:

1. Ensino Fundamental - Anos Iniciais

II. Ensino Fundamental - Anos Finais

1. Ensino Médio

3.3.2.1 **Cadastro unificado de usuários, seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):**

* 1. Nome completo (obrigatório)
	2. Perfil de acesso do usuário (obrigatório - campo de seleção contendo "Professor"; “Coordenador Pedagógico”; "Analista DR”; “Gerente DR”,;“Especialista convidado”; “Especialista DN”)
	3. CPF (obrigatório com validação)
	4. Email (obrigatório com validação)
	5. Estado (obrigatório - campo de seleção contendo os estados brasileiros)
	6. Telefone
	7. Escola (obrigatório - campo de seleção contendo as escolas do SESI)
	8. *[Caso perfil “Professor" ou “Especialista Convidado”]* Especialidades (obrigatório - campo de seleção contendo os campos de ensino e nível(is) de ensino)
		+ 1. **Aos usuários de perfil “Especialista DN”:**

a. Parametrização de datas iniciais e datas limites de inclusão de comentários, por modalidade de ações educativas, por bimestre e por área temática;

b. Monitoramento de status de inclusão de comentários, por Regionais, por escola, por modalidade de ações educativas, por bimestre e por área temática;

c. Adição / convite de novos usuários;

1. Consulta global aos comentários;

 e. Homologação (validação de conteúdo) dos comentários finais feitos pelos especialistas;

1. Download dos materiais didáticos comentados e do material compilado com os pareceres finais dos especialistas.

3.3.2.3 **Aos usuários de perfil “Professor”:**

* 1. Cadastramento básico;
	2. Onboarding na ferramenta, informado ao usuário sobre o funcionamento da plataforma (por meio de tours navegáveis, videos informativos, infográficos, etc)
	3. Localização dos materiais didáticos;
	4. Inserção de comentários referenciados em pontos (coordenadas x,y) nas páginas dos materiais;
	5. Categorização das contribuições;
	6. Refinamento / edição de comentários pré-existentes;
	7. Reação (*likes*) a um comentário pré-existentes.

3.3.2.4 **Aos usuários de perfil “Coordenador pedagógico”**:

* 1. Cadastramentos completo das escolas;
	2. Comunicação via chat ou similares com representantes dos Departamentos Regionais do SESI;
	3. Definição e inclusão na plataforma o cronograma de avaliações previsto por escola, por bimestre, por etapa de ensino, dentro dos limites de prazo previstos;
	4. Consulta aos comentários feitos pelos professores;
	5. Valida (dá ciência / aprova) os conjuntos de contribuições feitas pelos professores de suas respectivas escolas.

3.3.2.5 **Aos usuários de perfil** **“Analista DR”**:

* 1. Visualização dos prazos de avaliação cadastrados pelos Coordenadores Pedagógicos das escolas de seus estados;
	2. Comunicação via chat ou similares com os coordenadores pedagógicos das escolhas de seus estados;
	3. Monitoramento das contribuições dos professores de seus estados;
	4. Valida (dá ciência / aprova) os conjuntos de contribuições feitas pelos professores de suas respectivas escolas.

3.3.2.6 **Aos usuários de perfil “Gerente DR”**:

* 1. Valida (dá ciência / aprova) os conjuntos de contribuições feitas pelos professores de suas respectivas escolas.

3.3.2.7 **Aos usuários de perfil** **“Especialista convidado”**:

* 1. Recebimento e análise das contribuições, sinalizadas em pontos específicos das páginas (coordenadas x,y) de cada material;
	2. Descarte ou aprovação das contribuições feitas pelos professores;
	3. Síntese e redação, página a página, das suas recomendações finais de ajustes;
	4. Submissão final dos ajustes ao Departamento Nacional do SESI.

3.3.2.8 **Requisitos funcionais gerais:**

* 1. Possibilitar o atendimento multi-empresa (Empresas que compõem as Entidades Nacionais e as Entidades Regionais, além dos níveis de Unidades Operacionais de cada Departamento Regional ou Nacional) de modo que a execução das aulas, bem como os dados inseridos de acordo com os perfis, seja exclusiva a cada entidade e a cada departamento.
	2. Interface responsiva (breakpoints mínimos para desktop e mobile).
	3. Ser oferecido em língua portuguesa em todas as interfaces dos usuários
	4. Permitir a criação, alteração, consulta e exclusão de perfis de usuários com controle de privilégios de acesso às funcionalidades, por Entidade, por Departamento Regional, por curso, por disciplina e por unidade curricular.
	5. Possibilitar o registro, alteração, consulta e exclusão de usuários no sistema.
	6. Permitir aos usuários efetuar a troca de senha mediante acesso ao sistema.
	7. Permitir ao próprio usuário atualizar o seu cadastro mantendo restrito alguns campos.
	8. Permitir aos usuários recuperar o login e senha com segurança.
	9. Registrar acessos e transações dentro do sistema (log), permitir consulta e monitoramento das ações executadas.
	10. Possibilitar a inclusão de novos materiais didáticos em PDF a nível de usuário.
	11. Permitir ativação e desativação de recursos e atividades por programa, curso, turma, módulo, disciplina/unidade curricular.
	12. Oferecer documentação de ajuda a usuários em idioma português (FAQ).
	13. Oferecer interface de suporte assíncrono ao usuário (via service desk, chatbot ou similares).
	14. Inclusão de comentários qualificados (categorizados por tipo de contribuição) e referenciados em plano cartesiano nas páginas (x,y) nos materiais didáticos em PDF.
	15. Permitir a indicação das datas de abertura e fechamento dos prazos de inclusão das contribuições, por escola.
	16. Telas de onboarding (tutoriais, tours guiados, infográficos, videos etc) para capacitar o usuário do tipo “Professor" a utilizar o sistema.
	17. Permitir a inclusão de imagens em cada tela, na colaboração feita ao materiais.
	18. Permitir a inclusão de reações (ex: likes) nos comentários feitos previamente nos materiais, por outros usuários.
	19. Permitir chat direto entre os usuários do sistema. O chat deve permitir busca de usuários por escola.
	20. Alertar a inclusão de novas contribuições para os usuários de perfil “Coordenador pedagógico” sobre os comentários feitos por professores de suas escolas.
	21. Alertar os usuários de perfil “Professor" e “Coordenador pedagógico” para a aproximação do vencimento dos prazos limites para inclusão de novas contribuições.
	22. Permitir que usuários do perfil “Coordenador pedagógico”, “Analista DR” e “Gerente DR” possam validar cada contribuição feita pelas escolas e/ou regionais sob sua responsabilidade.
	23. Disponibilizar interface, customizável a nível de usuário, para monitoramento e gestão das contribuições, por escola, por tema, por área temática, por nível, por bimestre, entre outros.
	24. Permitir download de materiais comentados, em PDF.
	25. Permitir aos usuários de perfil “Especialista convidado” a inclusão de um parecer final para cada página, para cada material didático. Este parecer deverá ser exportável no PDF, juntamente com os comentários feitos em cada página.

3.3.2.9 Gestão de Documentos:

a) Área para gestão e upload de documentos referentes às contribuições.

b) O acesso do usuário aos documentos é restrito às suas contribuições.

c) O acesso do administrador nacional aos documentos é total.

3.3.2.10 Busca:

a) Permitir busca de dados em todas as telas do sistema de acordo com o módulo que está sendo navegado.

3.3.2.11 Comunicação – Área para gestão de comunicados:

a) Módulo para criação de comunicados gerais.

b) Possibilitar o envio de comunicados para grupos por perfis.

c) Os comunicados podem ser criados a qualquer tempo com a possibilidade de agendamento para o envio.

d) Permitir o envio de anexos nos comunicados.

e) Permitir o armazenamento do histórico de comunicações e permitir buscas por textos, usuários e datas.

3.3.2.12 Relatórios:

a) Lista de usuários com todas as possibilidades de filtro do cadastro;

b) Lista dos perfis com filtro de UFs;

c) Permitir a exportação de todos os relatórios do sistema, com filtro por período;

d) Permitir a exportação de todos os cadastros no formato de planilha eletrônica (.xlsx).

3.3.3 Migração de Dados:

A plataforma deverá contemplar as necessidades a seguir:

3.3.3.1 Efetuar a migração/carga dos dados dos professores para a plataforma, se for o caso. Os dados deverão estar nos formatos .csv, .xlsx, .pdf

3.3.3.2 Banco de dados das contribuições: permitir acesso total pela CONTRATANTE, possibilitando inclusive a exportação futura dos dados em diferentes formatos, editáveis ou não (.csv, .xlsx, .pdf).

34.3.4 Capacitação:

A empresa deverá disponibilizar capacitação:

1. Remota: para apresentar as ferramentas do sistema para o perfil administrador, contemplando todos os módulos disponíveis no sistema observatório.
2. Tutoriais online: A CONTRATADA deverá disponibilizar tutoriais online que ensinem as principais funcionalidades da ferramenta a todos os perfis que utilizarão a Plataforma.

**CLÁUSULA QUARTA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**4.1.**O valor total estimado deste contrato é de **R$ \_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**, já computados todos os custos decorrentes da prestação de serviços, objeto deste contrato, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, além de seguros, fretes, deslocamentos de pessoal e bens, se houver, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente sobre esta contratação.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **PERCENTUAL** | **VALORES****(R$)** |
| 1 – DISPONIBILIZAÇÃO DA PLATAFORMA | Plataforma personalizada para gerenciamento do fluxo de ajustes nos materiais didáticos, contemplando funcionalidades que enderecem a captação e a organização, incluindo o armazenamento das informações inseridas no sistema. | 50% |  |
| 2 – TREINAMENTO E AÇÃO DE CAPACITAÇÃO | Capacitação online dos usuários administradores nacionais e Regionais no uso das funcionalidades | 20% |  |
| 3 – MIGRAÇÃO DE DADOS/DESENVOLVIMENTO NO SISTEMA | Migrar os dados dos professores da Rede SESI, constantes no Portal SESI Educação. Os dados estarão nos formatos .csv, .xlsx, .pdf. | 20% |  |
| 4 – CRIAÇÃO DE BANCO DE DADOS | Disponibilizar todos os dados disponíveis para exportação em diferentes formatos para download futuro e armazenamento, ao final do contrato. | 10% |  |
| **VALOR TOTAL** | **100%** | **R$** |

**4.2.** O pagamento mensal dependerá da real utilização dos serviços contratados, que será obtido por meio da multiplicação dos valores unitários detalhados na Proposta de Preço final pelo quantitativo de serviços medidos no período de faturamento. Os pagamentos dar-se-ão mediante crédito na **conta corrente nº \_\_\_\_\_\_, Agência \_\_\_\_\_\_, Banco \_\_\_\_\_\_\_\_.**

**4.3.** As Notas Fiscais de Serviço deverão conter um resumo detalhado dos serviços executados, sendo vedada a inclusão de serviços que não tenham sido expressamente contratados.

**4.4**. A **CONTRATADA** deverá emitir a Nota Fiscal, endereçadas aos **CONTRATANTES**, e entregá-las até o dia 10 de cada mês, com vencimento, preferencialmente, no dia 22 de cada mês.

**4.5.** Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária;

**4.6**. Caso a Nota Fiscal apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à **CONTRATADA** e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para os **CONTRATANTES**.

**4.7.** As demais regras de pagamento estão dispostas das Condições Gerais de Contratação.

**CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

* 1. A CONTRATADA se obriga a:
		1. Fornecer os produtos, objeto desta licitação, de acordo com as Especificações Técnicas, item 9 do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº 1/2021;
		2. Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos fornecimentos;
		3. Solucionar eventuais defeitos apresentados nos produtos, através de conserto do componente defeituoso ou através de substituição por outro com características e qualidade igual ou superior, sem ônus ao SENAI, num prazo máximo de 30 (trinta) dias;
		4. Arcar com eventuais custos de transporte, estadia, alimentação ou outros necessários ao deslocamento dos técnicos bem como da remessa de peças necessárias à manutenção corretiva dos equipamentos, caso tais despesas não sejam cobertas pelo fabricante ou por sua rede de assistência técnica autorizada;
		5. Notificar o SENAI, por escrito, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das cláusulas contratuais dentro dos prazos previstos;
		6. Entregar os produtos devidamente embalados, de forma a não ser danificado durante as operações de transporte, carga e descarga, assinalando-se nas embalagens a marca, procedência e demais características que os identifique e qualifique;
		7. Disponibilizar os produtos para utilização no local indicado no item 4 deste Termo de Referência, sem qualquer ônus para o SENAI, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de assinatura da autorização de fornecimento/contrato;
		8. Os produtos que não satisfizerem às condições especificadas no Pedido de Compra serão recusados pelo SENAI e colocados à disposição da contratada, devendo ser retirado e substituído num prazo máximo de 30 (trinta) dias. Caso a contratada não providencie a substituição do equipamento recusado no prazo estabelecido, o SENAI poderá, a seu critério, recolhê-lo em depósito de terceiros, correndo todas as despesas e riscos por conta da contratada. Esgotado o prazo para substituição, a contratada será considerada inadimplente;
		9. Os produtos recusados ou que, embora entregue e recebido, apresente defeito cuja verificação só se tenha tornado possível no decorrer de sua instalação ou utilização, deverá ser reparado ou substituído às expensas da contratada num prazo máximo de 30 (trinta) dias. Enquanto não ocorrer a reparação ou substituição, a contratada é considerada em atraso e sujeita às penalidades cabíveis.

**CLÁUSULA SEXTA – ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - ANS**

6.1 Condições Gerais dos Serviços de Atendimento ao Usuário:

6.1.1 O atendimento será realizado em primeiro e segundo níveis de maneira contínua para todos os perfis.

6.1.2 O atendimento aos usuários referente a qualquer tipo de problema no sistema será de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

6.1.3 Os serviços do atendimento ao usuário contemplam:

1. Auxílio aos usuários no uso correto e adequado das ferramentas;
2. Tira dúvidas em relação as ferramentas disponibilizadas;
3. Gestão dos chamados registrados pelos usuários;
4. Resolução de problemas encontrados durante o uso das ferramentas tecnológicas;
5. No caso de relato de incidentes ou problemas nas tecnologias (erros, panes, paralisações, defeitos etc.), a CONTRATADA deverá abrir chamado de manutenção corretiva no sistema de abertura de ordens de serviço.

6.1.4 Entende-se como atendimento ao usuário de segundo nível contínuo qualquer solicitação que não for possível resolver no atendimento de primeiro nível e que esteja relacionada ao funcionamento das ferramentas tecnológicas.

6.1.5 O atendimento ao usuário de primeiro nível será realizado por meio de registro de chamado realizado em ferramenta de controle de chamados da própria CONTRATADA:

6.1.6 Entende-se como atendimento de primeiro nível a solução dos problemas, dúvidas e dificuldades encontradas pelos usuários para iniciarem o uso na plataforma ou as soluções estabelecidas em acordos específicos entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.

6.1.7 O atendimento deverá estar disponível das 9h às 19h, horário de Brasília, de segunda à sexta-feira, exceto nos feriados nacionais.

6.1.8 A CONTRATADA deverá garantir que a sua equipe de atendimento seja especializada nos serviços prestados de modo que ela seja sempre capaz de atender às demandas geradas pelo CONTRATANTE.

6.1.9 O atendimento terá início a partir da data de publicação da plataforma e será de responsabilidade da CONTRATADA, por meio de registro de chamados a serem realizados no sistema, disponibilizado pela própria CONTRATADA:

1. Os usuários irão registrar chamado no sistema de gerenciamento de atendimento/suporte. Caso não seja solucionado no primeiro nível, o chamado será direcionado ao segundo nível para solução e resposta ao usuário por meio de registro no sistema.
2. A primeira resposta deve ocorrer, obrigatoriamente, em um prazo de 60 (sessenta) minutos, considerando o horário de atendimento.
3. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma tela de abertura de chamados na Plataforma. Esta Plataforma on-line deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana (segunda-feira a domingo).

6.2. Para a execução do serviço será realizada a formalização das dúvidas, inconsistências, problemas e/ou erros porventura detectados nas aplicações mediante a abertura de um chamado.

6.3 O sistema de gerenciamento de chamados deverá gerar automaticamente, no momento do contato, um protocolo numérico sequencial com a indicação da data e horário da abertura do chamado e enviar o protocolo ao solicitante para seu acompanhamento sobre o atendimento.

6.4 A solução deve ser apresentada no tempo indicado na tabela 1 a partir da geração do protocolo do chamado de atendimento.

6.4.1 O atendimento ao usuário deverá cumprir os prazos de recebimento do chamado, bem como da resolução, conforme a tabela 1, que descreve o grau de criticidade:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Criticidade** | **Caracterização enviada pelo atendimento primeiro nível** | **Tempo para iniciar Atendimento** | **Prazo de resolução do chamado** |
| Alta | Problema que impeça a operação integral da solução.  | Primeira resposta ao chamado em até 60 minutos. | Resolução do chamado em até 1 dia útil. |
| Média | Qualquer problema que impeça a operação de alguma funcionalidade da solução. | Primeira resposta ao chamado em até 60 minutos. | Resolução do chamado em até 2 dias úteis. |
| Baixa | Problema de utilização da ferramenta.  | Primeira resposta ao chamado em até 60 minutos. | Resolução do chamado em até 4 dias úteis. |

Tabela 1 – Níveis de criticidade e tempos máximos para resolução de problemas.

6.4.2 A cargo da CONTRATANTE, os casos definidos como de grande complexidade e que necessitem ultrapassar os prazos acordados para a resolução, poderão ser justificados pela CONTRATADA e analisados pela CONTRATANTE.

6.4.3 O nível de criticidade da ocorrência será definido pelo usuário que efetuar a abertura do chamado. Após análise da equipe de suporte, o status poderá ser alterado, mediante inserção de justificativa.

6.4.4 O tempo de solução será contado a partir da geração do protocolo do chamado de atendimento.

6.4.5 Os sistemas de gerenciamento de chamados deverão permitir a exportação de todos os dados para planilhas do Microsoft Excel.

64.6 Os serviços de atendimento ao usuário deverão ser prestados em Língua Portuguesa.

6.4.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar um FAQ (perguntas mais frequentes), documento digital com as principais e mais frequentes dúvidas, para os usuários das plataformas.

6.4.8 O sistema utilizado para o gerenciamento de chamados, bem como toda a documentação produzida, deverão ser disponibilizados em Língua Portuguesa.

6.4.9 Para fins de comprovação dos serviços de atendimento ao usuário, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios de atendimento demonstrando as ações realizadas nas ordens de serviços de atendimento.

6.5 Estimativas dos Serviços de Atendimento ao Usuário

6.5.1 A tabela 2 apresenta a especificação a ser considerada para a prestação de serviços de atendimento ao usuário:

|  |  |
| --- | --- |
| **Especificação** | **Quantidade** |
| Atendimento aos usuários, contínuo, das 9h às 19h, horário de Brasília, de segunda-feira à sexta-feira, exceto nos feriados nacionais. | Serviço contínuo, com pagamentos mensais durante a vigência do contrato. |

Tabela 2 – Quantidade de serviços de atendimento ao usuário.

6.5.2 Os prazos constantes na tabela X estão vinculados aos indicadores de nível de atendimento detalhados na tabela X:

|  |
| --- |
| IND02: TEMPO MÉDIO PARA A SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS |
| Objetivo: Garantir o cumprimento do tempo para a solução dos problemas |
| Periodicidade de Medição: Mensal | Unidade: Percentual (%) |
| Requerimentos: 1) ) Registro de demandas para a resolução de problemas com data, hora, criticidade, tempo previsto de resolução (conforme tabela) e o tempo realizado.  |
| Fórmula: IND02 = (QDP / QD) x 100, onde:QD = Quantidade de demandas abertas para a resolução de problemasQDP = Quantidade de demandas atendidas no prazo estabelecido |
| Meta do Indicador: >= 90% |
| Penalidades: |
| Valor de IND02 | Multa sobre o valor da fatura |
| De 75,00% a 89,99% | 5% |
| De 60,00% a 74,99% | 10% |
| De 45,00% a 59,99% | 15% |
| Menor que 45,00% | 20% |

Tabela 3 – TEMPO MÉDIO PARA A SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS

6.5.4 Indicador de qualidade do serviço:

|  |
| --- |
| IND03: QUALIDADE NO SERVIÇO |
| Objetivo: Garantir a qualidade do serviço de resolução dos problemas |
| Periodicidade de Medição: Mensal | Unidade: Percentual (%) |
| Requerimentos: 1) ) Registro de demandas por resolução de problemas aceitas pela contratada. |
| Fórmula: IND03 = (QDA / QD) x 100, onde:QD = Quantidade de demandas abertas para a resolução de problemasQDP = Quantidade de demandas aceitas pela contratada |
| Meta do Indicador: >= 90% |
| Penalidades: |
| Valor de IND02 | Multa sobre o valor da fatura |
| De 75,00% a 89,99% | 5% |
| De 60,00% a 74,99% | 10% |
| De 45,00% a 59,99% | 15% |
| Menor que 45,00% | 20% |

Tabela 4 – QUALIDADE NO SERVIÇO

6.5.5 Caberá à CONTRATADA disponibilizar as informações demandadas pelo CONTRATANTE, assim como mensurar o cumprimento dos níveis de serviços, apresentando o plano de ação ao CONTRATANTE, contemplando as ações corretivas.

6.5.6 Essas informações podem ser: data e hora da abertura do chamado, dados do solicitante, descrição da solicitação, dados do atendente do suporte, descrição da solução do problema/dúvida, status da solicitação, andamento da solicitação (com justificativa), data e hora de encerramento do chamado e solução.

6.5.7 O não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Termo de Referência e no contrato.

6.5.8 A reincidência da CONTRATADA por 3 (três) meses consecutivos ou 6 (seis) meses alternados, do descumprimento do Acordo de Nível de Serviço, em quaisquer dos indicadores acima previstos, faculta ao CONTRATANTE a rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

**7.1.** A execução contratual dos serviços será acompanhada e fiscalizada pela Gerência de Educação Básica do SESI.

**CLÁUSULA OITAVA– DAS PENALIDADES**

**8.1.**  As penalidades constam na Cláusula Sexta das Condições Gerais de Contratação.

**CLÁUSULA NONA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**9.1.** As despesas decorrentes deste Contrato correrão pelo código orçamentário abaixo:

a) Código e Nome da Unidade: 02.01.02.02 - Gerência de Educação Básica

b) Código e Nome do Centro de Responsabilidade (CR): 2130307010741 – Sistema Estruturado de Ensino de Direito Autoral do SESI

**CLÁUSULA DÉCIMA – DOS ANEXOS**

10.1. Não se aplica à esta contratação a Cláusula Oitava das Condições Gerais.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS ANEXOS**

**11.1.** Fazem parte deste contrato independentemente de transcrição:

1. Condições gerais da contratação;
2. Proposta da **CONTRATADA**;
3. Edital do Pregão Eletrônico nº 1/2021 e seus Anexos;
4. Demais documentos que instruem o processo de contratação.

**CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO**

**12.1.** Fica eleito o Foro de Brasília - DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões relativas da contratação.

E, por estarem justas e acertadas, firmam as partes o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma e para um só fim, na presença das testemunhas abaixo qualificadas, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

Brasília/DF, \_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2021.

 Pelas**CONTRATANTES:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

SESI/DN

Pela **CONTRATADA**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

Testemunhas:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nome:CPF: |  |  | Nome:CPF: |

**CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

O presente instrumento estabelece as condições gerais de contratação, fundamentos do negócio jurídico a ser celebrado para o fornecimento de bens com **prestação de serviços** por toda e qualquer pessoa física e/ou jurídica para as entidades e órgãos nacionais do Sistema Indústria.

**AS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATO DE FORNECIMENTO DE BENS COM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PREVALECERÃO SOBRE ESTAS CONDIÇÕES GERAIS SEMPRE QUE FOREM CONFLITANTES.**

As condições gerais de contratação para o fornecimento de bens com prestação de serviços, em conjunto com a Proposta do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) e o Contrato de Prestação de Serviços – Condições específicas constituem documento único, e será considerado sempre válido, legítimo e eficaz para todos os fins e efeitos de Direito.

**1.    DEFINIÇÕES**

1.1.        Sistema Indústria: O Sistema Indústria é formado pelo Sistema Confederativo de Representação Sindical da Indústria (Confederação Nacional da Indústria - CNI), pelo sistema Serviço Social da Indústria (SESI), pelo sistema Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), órgãos nacionais e regionais, e pelo Sistema Instituto Euvaldo Lodi (IEL), entidades nacionais e regionais, conforme a seguir detalhado:

a)    **A Confederação Nacional da Indústria - CNI**, entidade sindical de grau superior, tendo por finalidade representar e defender os interesses da indústria brasileira e a prestação de serviços associados a essas funções. A CNI tem como filiadas as 27 Federações das Indústrias (uma em cada estado e no Distrito Federal), que, por sua vez, são constituídas por Sindicatos e estes por empresas industriais, formando todo um sistema confederativo sindical. A missão da CNI está definida na Constituição Federal, na CLT e em seu Estatuto;

b)    **O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI**, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de formação profissional e serviços tecnológicos à indústria, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SENAI/DN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SENAI está definida no Decreto-lei nº 4.048/42 e no seu Regimento, aprovado pelo Decreto 494/62;

c)    **O Serviço Social da Indústria - SESI**, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de realizar educação, saúde e lazer, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SESI/DN), um Conselho Nacional (SESI/CN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SESI está definida no Decreto-lei nº 9.403/46 e no seu Regulamento, aprovado pelo Decreto 57.375/65;

d)    O **Instituto Euvaldo Lodi - IEL/NC (Núcleo Central)**, associação civil, criada pelas entidades indicadas nas alíneas acima, com a finalidade de prestação de serviços de capacitação empresarial e de apoio à pesquisa e à inovação tecnológica. A missão do IEL está definida em seu Estatuto. As Federações criaram Núcleos Regionais do Instituto Euvaldo Lodi em 27 unidades da Federação.

1.2.        Condições Gerais de Contratação – fornecimento de bens com prestação de serviços: O presente documento, em que constam todas as condições gerais de todas as contratações para o fornecimento de bens com prestação de serviços pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S) para a(s) CONTRATANTE(S).

1.3.        Contrato de fornecimento de bens com prestação de serviços - condições específicas: São as condições de determinada contratação que complementam e integram as condições gerais e detalham o fornecimento de bens e a prestação de serviços, e que prevalecem sobre as condições gerais em casos de conflito.

1.4.        Contratado(a)(s): toda e qualquer pessoa física ou jurídica prestadora de um serviço que celebra Contrato com uma ou todas as entidades e órgãos nacionais que compõem o Sistema Indústria.

1.5.        Contratante(s): Uma ou todas as entidades e órgãos nacionais que compõem o Sistema Indústria que contratarem o fornecimento e a prestação de serviços.

1.6.        Proposta do(a)(s) CONTRATADO(A)(S): documento vinculado que, preenchido e assinado pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S), adere, integra e complementa o presente instrumento. Da Proposta constarão sempre, obrigatoriamente e sem prejuízo de outras, as seguintes informações: (i) nome e qualificação do(a)(s) CONTRATADO(A)(S); (ii)  objeto detalhado do contrato (prestação dos serviços); (iii) preço;  (iv) vigência; (v) identificação dos Gestores responsáveis pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S).

1.7.        Termo de Referência: Documento que traz toda a especificação técnica dos bens e serviços a serem contratados, integrando e complementando as Condições Gerais e Específicas de Contratação.

1.8.        Centro de Responsabilidade e Unidade Operacional: Indicam a unidade responsável e os códigos orçamentários que conferem lastro financeiro às operações pertinentes à contratação.

1.9.        Autorização de fornecimento: Contrato simplificado para fornecimento de bens.

1.10.     Ordem de Serviço (O.S.): Documento que solicita a prestação de um serviço contratado e é utilizado como parâmetro para medição do faturamento correspondente.

1.11.     Termo de Aceitação: Documento emitido pela(s) CONTRATANTE(S) atestando o recebimento da totalidade dos bens e/ou serviços fornecidos ou prestados, em estrita conformidade com o que foi contratado.

1.12.     Edital de Licitação ou Instrumento Convocatório: Documento que rege o procedimento de licitação nos casos em que esta é obrigatória, de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI. O documento e seus anexos integram e complementam as Condições Gerais e Específicas de Contratação.

1.13.     Rateio: Regra de distribuição das obrigações financeiras dos contratos para hipóteses de contratações conjuntas das entidades e órgãos do Sistema Indústria.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

2.1. Além das demais obrigações definidas nestas condições gerais de contratação para a prestação de serviços, nas condições específicas e nos demais documentos que as integram, as partes se obrigam ao seguinte:

I - Obrigações do(a)(s) **CONTRATADO**(A)(S):

a) Cumprir integralmente as disposições e condições previstas nas condições gerais de contratação para o fornecimento e a prestação de serviços, nas condições específicas, bem como nos instrumentos convocatórios de licitação e seus Anexos, que possam ter dado origem à contratação, os quais são parte integrante do presente contrato, independentemente de transcrição.

b) Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou subcontratados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais relacionadas com o cumprimento do Contrato.

c) Desenvolver os serviços aqui contratados de acordo com a melhor técnica disponível no mercado, com observância ao expressa e previamente autorizado pela(s) CONTRATANTE(S), assim como respeitando o disposto na legislação aplicável.

d) Cumprir integralmente o presente instrumento, cabendo ainda ao (às) CONTRATADO(A)(S) a coordenação dos serviços, responsabilizando-se, legal, administrativa e tecnicamente pelos mesmos.

e) Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os tributos de sua responsabilidade, incidentes sobre o objeto contratado, de natureza federal, estadual e municipal, bem como responsabilizar-se pelas infrações fiscais decorrentes da execução do Contrato, autorizando a(s) CONTRATANTE(S) a compensar valores não recolhidos ou recolhidos indevidamente.

f) Alocar equipe própria para o atendimento à(s) CONTRATANTE(S)**,** de acordo com as características e a complexidade dos trabalhos, conforme definido nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços.

g) Manter em seu nome e sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, os empregados na quantidade e habilitações necessárias à perfeita execução dos serviços, bem como mantê-los constantemente treinados e atualizados para o bom desempenho de suas atividades.

h) Substituir de imediato, sem ônus adicionais para a(s) CONTRATANTE(S), pessoal da equipe, sempre que exigido por esta, cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios e incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas. Caso algum dos profissionais tenha que ser substituído no transcorrer da execução do contrato, o(s) profissional(is) a ser(em) substituído(s) deverá(ão) possuir formação e experiência igual ou superior a do(s) profissional(s) que está(ão) sendo substituído(s). A substituição dependerá de aprovação da(s) CONTRATANTE(S).

i) Designar representante com poderes para decidir todas as questões relacionadas com o contrato.

j) Cumprir, como única empregadora, as disposições legais, quer quanto à remuneração do pessoal empregado e alocado na execução dos serviços, bem como aos demais encargos de natureza trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra, obrigando-se ainda a respeitar e fazer com que sejam respeitados pelos seus empregados, que não terão qualquer vínculo com a(s) CONTRATANTE(S)**,** todos os regulamentos de ordem interna e normas de segurança da(s) CONTRATANTE(S), os quais declara conhecer.

k) O inadimplemento do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), com referência a qualquer dos encargos referidos no subitem anterior, não transfere à(s) CONTRATANTE(S) a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato ou restringir sua execução. A(s) CONTRATANTE(S) também não se tornarão(á)  corresponsável(eis) pelos eventuais inadimplementos trabalhistas e previdenciários do(a)(s) CONTRATADO(A)(S).

l) Arcar com o pagamento de juros de 1,0 % (um por cento) ao mês e correção monetária pelo IGP-M/FGV nas hipóteses de exercício do direito de regresso em relação a qualquer dos encargos, contribuições e tributos acima mencionados que sejam exigidos e eventualmente pagos pela(s) CONTRATANTE(S).

m) Assumir todos os encargos de possíveis demandas trabalhistas, civis ou penais relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

n) Notificar a(s) CONTRATANTE(S), por escrito, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das cláusulas contratuais dentro dos prazos previstos;

o) Entregar os bens, nos prazos e locais definidos nas condições específicas da contratação, devidamente embalados, de forma a não serem danificados durante as operações de transporte, carga e descarga, assinalando-se nas embalagens a marca, procedência e demais características que os identifique e qualifique, sem qualquer ônus para a(s) CONTRATANTE(S).

p) Arcar com todas as despesas e custos decorrentes da não aceitação de qualquer fornecimento, no todo ou em parte, inclusive no que concerne aos custos advindos dos profissionais, contratados diretos ou terceiros, da(s) CONTRATANTE(s).

q) Caso haja ação trabalhista envolvendo a contratação, o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) adotará(ão) as providências necessárias no sentido de preservar a(s) CONTRATANTE(S) e de mantê-la(s) a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza e, não o conseguindo, se houver condenação, reembolsará à(s) CONTRATANTE(S) as importâncias que esta(s) tenha(m) sido obrigada(s) a pagar, dentro do prazo improrrogável de 10 (dez) dias úteis a contar da data do efetivo pagamento.

r) Fornecer toda a documentação técnica dos bens incluindo, quando for o caso, manual de operação (em formato impresso e eletrônico), imediatamente após a assinatura do Termo de Recebimento, com a aceitação da(s) CONTRATANTE(S).

s) A ação ou omissão, total ou parcial, por parte da fiscalização da(s) CONTRATANTE(S), não eximirá o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) de total responsabilidade pelo mau fornecimento dos bens contratados.

t) Fornecer CNPJ, Nome e Endereço das empresas credenciadas pelo fabricante responsáveis pela manutenção corretiva nos local(is) definido(s) nas condições específicas da contratação.

u) Solucionar eventuais vícios apresentados nos bens durante o prazo de vigência da garantia, mediante conserto do componente viciado ou por meio de substituição por outro com características e qualidade iguais e superiores, sem ônus à(s) CONTRATANTE(S), no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

u.1) Caso não seja possível a substituição definitiva do bem viciado, o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) deverá(ão) fornecer bem equivalente para substituição temporária enquanto durar o conserto.

v) Os bens que não satisfizerem às características especificadas na(s) Ordem(ns) de Fornecimento serão recusados pela(s) CONTRATANTE(S) e colocados à disposição do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), devendo ser retirados e substituídos no prazo máximo de 30 (trinta) dias. Caso a(s) CONTRATADA(s) não providencie(m) a substituição dos bens recusados no prazo estabelecido, a(s) CONTRATANTE(S) poderá(ão), a seu critério, recolhê-los em depósito de terceiros, correndo todas as despesas e riscos por conta do(a)(s) CONTRATADO(A)(S). Esgotado o prazo para substituição, a(s) CONTRATADA(s) será(ão) considerada(s) inadimplente(s).

w) Os bens que, embora entregues e recebidos, apresentem vício cuja verificação só se tenha tornado possível no decorrer de sua instalação ou utilização, deverão ser reparados ou substituídos as expensas do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) num prazo máximo de 30 (trinta) dias. Enquanto não ocorrer a reparação ou substituição, o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) será(ão) considerada(s) em atraso e sujeita(s) às penalidades cabíveis.

y) Arcar com eventuais custos de transporte, estadia, alimentação ou outros necessários ao deslocamento dos técnicos bem como da remessa de peças necessárias à manutenção corretiva dos bens, caso tais despesas não sejam cobertas pelo fabricante ou por sua rede de assistência técnica autorizada.

z) Responsabilizar-se pelo pagamento de indenização por danos diretos ou indiretos que, comprovadamente e em virtude da execução do Contrato, por culpa (negligência, imprudência, imperícia) ou dolo, vier a causar à(s) CONTRATANTE(S) ou a terceiros alheios à relação contratual, por ato próprio ou de seus empregados, subcontratados ou colaboradores autorizados pela(s) CONTRATANTE(S), podendo a(s) CONTRATANTE(S) descontar(em) o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.

aa) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus funcionários no desempenho do serviço ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do(s) CONTRATANTE(S).

bb) Entregar relatórios acerca dos serviços prestados, sempre que for solicitado.

cc) Identificar os funcionários que executarão os serviços nas instalações da(s) CONTRATANTE(S).

dd) Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas, devendo o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) tomar todas as providências cabíveis para a imediata solução das anormalidades constatadas.

ee) Fornecer, quando solicitado pela(s) CONTRATANTE(S), documentação comprobatória de regularidade fiscal,  trabalhista, previdenciária e junto ao FGTS.

ff) Guardar inteiro sigilo dos dados e informações processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do(s) CONTRATANTE(S), sendo vedada ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da(s) CONTRATANTE(S).

gg) Responsabilizar-se civil e criminalmente, pelo mau uso ou extravio dos documentos sob sua guarda.

hh) Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à(s) CONTRATANTE(S) os esclarecimentos julgados necessários.

ii) Elaborar e apresentar ao(s) CONTRATANTE(S), nas datas estabelecidas, todos os produtos e relatórios de acompanhamento de execução de serviços, contendo todo o detalhamento das atividades desenvolvidas.

jj) Não ceder, transferir ou subcontratar a terceiros, no todo ou em parte, o objeto contratual, sem a prévia e expressa anuência da(s) CONTRATANTE(S), por escrito. No caso de subcontratação autorizada, esta somente poderá ser efetivada com empresas aprovadas pela(s) CONTRATANTE(S), subsistindo ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S), total responsabilidade referente ao cumprimento, pela subcontratada, de todas as obrigações contidas no instrumento contratual.

kk) Fornecer à(s) CONTRATANTE(S), sempre que esta(s) assim o solicitar(em), cópia dos comprovantes de pagamentos, de multas e/ou de indenizações, acompanhados das justificativas pertinentes, na hipótese de ocorrerem infrações praticadas por sua culpa, no decorrer do Contrato.

ll) Não emitir duplicatas ou quaisquer títulos de crédito em face da(s) CONTRATANTE(S) sem que estas tenham previamente autorizado.

mm) Não negociar títulos em nome do(s) CONTRATANTE(S), bem como utilizar o presente contrato para garantia de transações bancárias ou financeiras de qualquer espécie.

 II - Obrigações dos **CONTRATANTES**:

a)  Efetuar os pagamentos devidos ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) de acordo com o estabelecido nas condições específicas e nestas condições gerais de contratação.

b)  Fornecer ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) toda e qualquer informação necessária para a consecução do objeto contratual.

c)  Permitir ao pessoal técnico do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às instalações da(s) CONTRATANTE(S) para a(s) entrega(s) e para a execução dos serviços, respeitadas as normas e procedimentos de acesso às instalações.

d)  Informar ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) as normas e procedimentos de acesso às instalações e eventuais alterações;

e)  Notificar o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução dos serviços, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o(s) CONTRATANTE(S).

f)   Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) e exigindo as medidas corretivas necessárias, no prazo determinado pela(s) CONTRATANTE(S), bem como atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços.

g)  Sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com os termos contratuais, e/ou com as OS emitidas.

h)  Comunicar ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) a necessidade de substituição de profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.

i)    Emitir, antes da execução de qualquer serviço, a competente OS, se o caso, definindo claramente os requisitos técnicos, administrativos e financeiros relativos ao serviço objeto deste contrato.

j)    Especificar e estabelecer normas, diretrizes e metodologias para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

k)  Indicar representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nas respectivas áreas de atuação.

l) Informar ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S)**,** por escrito, as razões que motivaram eventual rejeição dos serviços contratados.

m) Acompanhar a execução do contrato, conferir as entregas realizadas e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços.

n)  Emitir, antes de qualquer fornecimento, a competente OF, se o caso, definindo claramente os requisitos técnicos, administrativos e financeiros relativos ao fornecimento objeto deste contrato, bem como, se for o caso, os prazos e locais para cumprimento das obrigações.

o)  Sustar ou recusar qualquer entrega que não esteja de acordo com os termos contratuais, e/ou com as OF emitidas;

p) Informar à(s) CONTRATADA(S), por escrito, as razões que motivaram eventual rejeição dos bens fornecidos ou serviços prestados;

**CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PAGAMENTO**

3.1. No valor a ser pago ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S), estarão compreendidos todos os custos diretos e indiretos necessários à prestação dos serviços e fornecimento dos bens, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, tributários, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, fretes, viagens para Brasília/DF, o frete e o seguro, garantia dos bens, transporte, estadia, alimentação ou outros necessários ao deslocamento dos técnicos, bem como da remessa de peças necessárias à manutenção corretiva dos bens, durante todo o período de sua garantia – caso tais despesas não sejam cobertas pelo fabricante ou por sua rede de assistência técnica autorizada – e os custos de instalação dos bens.

3.2. Os pagamentos dos serviços dar-se-ão no dia 22 (vinte e dois) do mês seguinte ao da conclusão dos serviços ou de cada etapa prevista em cronograma de execução, mediante depósito em conta bancária a ser indicada pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S).

3.2.1. O pagamento estará condicionado à aprovação por parte da(s) CONTRATANTE(S) das entregas referentes a cada serviço especificado.

3.2.2. O pagamento pelos serviços prestados será realizado mediante apresentação da Nota Fiscal de Serviços/Fatura, discriminando os serviços e os locais onde foram prestados.

3.3. O pagamento dos bens dar-se-á no dia 22 (vinte e dois) do mês seguinte ao da entrega efetiva, por intermédio da assinatura do Termo de Recebimento definitivo, mediante depósito em conta bancária do(a)(s) CONTRATADO(A)(S).

3.4. Caberá ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) apresentar a nota fiscal/fatura para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência da data de vencimento para que a(s) CONTRATANTE(S) possam providenciar os trâmites de pagamento.

3.5. Para fins de faturamento do fornecimento e dos serviços prestados, no caso de rateio entre as entidades, caberá ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) emitir Notas Fiscais em nome de cada CONTRATANTE, em percentuais que serão informados pela área gestora do contrato.

3.6. Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção, o documento será devolvido ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para a(s) CONTRATANTE(S).

3.7. Somente serão de responsabilidade da(s) CONTRATANTE(S) as despesas de deslocamento de profissionais do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), referentes ao objeto do contrato, quando em viagens para destinos fora da sede do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) ou fora da sede da(s) CONTRATANTE(S), em Brasília/DF. As referidas despesas deverão ser previamente autorizadas pela(s) CONTRATANTE(S) e serão limitadas ao que se segue:

a)    Fornecimento das passagens aéreas em classe econômica e tarifa promocional; e

b)    Pagamento de ajuda de custo por dia de viagem, que terá como referência os valores e critérios aplicados aos técnicos da(s) CONTRATANTE(S), para as despesas com hospedagem e alimentação.

**CLÁUSULA QUARTA - DO DIREITO AUTORAL**

4.1. Todos os direitos autorais e conexos, paternidade, intelectualidade, patrimonialidade e titularidade sobre os produtos e materiais desenvolvidos no âmbito desta contratação pertencerão, exclusivamente, à(s) CONTRATANTE(S).

4.2. A(s) CONTRATANTE(S), a qualquer tempo e sem qualquer restrição, poderá modificar o conteúdo descrito no item anterior, promover futuras atualizações, modificações ou derivações tecnológicas, ainda que associadas a outros produtos, ceder, emprestar, alienar, enfim, usar, fruir e dispor dos produtos sem que o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) faça(m) jus a qualquer outra contrapartida, além dos pagamentos previstos no contrato, o que se estende aos resultados oriundos a partir dos serviços prestados.

4.3. É da exclusiva responsabilidade do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) a obtenção da competente cessão de direitos de autor e conexos, em favor da(s) CONTRATANTE(S), junto às pessoas envolvidas na elaboração dos produtos e materiais, sob pena de vir a responder pela integralidade dos prejuízos que o não cumprimento desta sua obrigação vier a ocasionar à(s) CONTRATANTE(S).

**CLÁUSULA QUINTA - DA CONFIDENCIALIDADE**

5.1. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) se obriga(m) a não quebrar a confiança que lhe é depositada em razão da celebração do contrato, guardando, durante sua vigência e mesmo após a sua expiração, total sigilo de todas as informações que obtiver em razão do contrato e da prestação do serviço.

5.2. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) se compromete(m) a adotar as medidas necessárias para que seus diretores, empregados, e em geral todas aquelas pessoas sob sua responsabilidade, que tenham acesso a informações confidenciais, mantenham o sigilo acordado neste instrumento, sendo responsável pela eventual ruptura do compromisso de confidencialidade por essas pessoas.

5.3. Não serão consideradas confidenciais as informações que:

a) sejam ou venham a ser identificadas como de domínio público;

b) encontravam-se na posse legítima do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), livres de quaisquer obrigações de confidencialidade, antes de sua revelação em razão deste contrato;

c) sejam expressamente identificadas pela(s) CONTRATANTE(S) como não confidenciais;

d) devam ser divulgadas por força de decisão em processo judicial, sendo a divulgação, neste caso, a mais restrita possível, o que deverá ser imediatamente comunicado à(s) CONTRATANTE(S).

5.4. O descumprimento da confidencialidade obrigará o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) à reparação de eventuais perdas e danos, inclusive os valores que a(s) CONTRATANTE(S) venham eventualmente a despender para indenização de terceiros, sem prejuízo das demais consequências legais e contratuais.

5.5. O não exercício pela(s) CONTRATANTE(S) de qualquer direito previsto nesta cláusula de confidencialidade, ou a não aplicação de qualquer medida, penalidade ou sanção possível não importará em renúncia ou novação, não devendo, portanto, ser interpretada como desistência de sua aplicação em caso de reincidência.

**CLÁUSULA SEXTA - DAS PENALIDADES E DA RESOLUÇÃO**

6.1. As penalidades decorrentes do descumprimento parcial ou total seguirão a seguinte regra:

I. Pela inexecução parcial ou total do Contrato, excluídas as hipóteses de caso fortuito e força maior, ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) poderão ser aplicadas as seguintes penalidades, inclusive cumulativamente:

a) Advertência, por escrito;

b) Multas;

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Entidade Licitadora pelo prazo de até 02 (dois) anos.

II. Nas hipóteses de mora quanto ao cumprimento das obrigações, ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) poderá ser aplicada multa diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor do contrato, enquanto perdurar o descumprimento.

II.1. O inadimplemento parcial do contrato ensejará a aplicação de multa em favor da(s) CONTRATANTE(S) equivalente a 10% do valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão, da aplicação da multa rescisória e das eventuais perdas e danos complementares apuradas.

III. O inadimplemento injustificado do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) por prazo superior a 30 (trinta) diasdará à(s) CONTRATANTE(S) o direito de considerar resolvido o contrato, independentemente de prévia interpelação judicial ou extrajudicial, respondendo ainda o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) pelas penalidades e pelas perdas e danos decorrentes, ressalvadas as hipóteses de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovadas e impeditivas da prestação dos serviços.

IV. A resolução do Contrato motivada pelo inadimplemento de qualquer das partes ensejará a aplicação de multa rescisória à parte culpada correspondente a 20% (vinte por cento) do montante do valor do contrato, sendo que na hipótese de resolução por falta de pagamento deverão ser observadas as condições previstas no item V.

V. O atraso no pagamento, por culpa da(s) CONTRATANTE(S), implicará na incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor de cada fatura e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês. Os juros serão calculados desde a data limite para o pagamento até a satisfação do débito.

VI. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) deverá(ão) comunicar, por escrito e justificadamente, as ocorrências de caso fortuito ou força maior impeditivas do cumprimento das obriações, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis contados da data da ocorrência, sob pena de não poder alegá-los posteriormente.

VII. As eventuais multas e outros valores devidos pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S) à(s) CONTRATANTE(S) poderão ser compensados no pagamento das parcelas, vencidas ou por vencerem, deduzidas da garantia ou poderão ser cobradas judicialmente, se for o caso.

VIII. As multas poderão ser aplicadas tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

IX. Além de qualquer outro descumprimento de cláusula contratual, constituem causas de resolução, em qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) tenha(m) direito a indenização, a qualquer título:

a) Ceder ou transferir, no todo ou em parte, os serviços que constituem objeto do Contrato, sem a prévia autorização escrita da(s) CONTRATANTE(S);

b) Deixar de cumprir as obrigações previstas no Contrato;

c) Ocorrer reincidência, por parte do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), em infração contratual que implique na aplicação de multa;

d) Ocorrer a decretação de falência, a liquidação judicial ou extrajudicial da CONTRATADA, ou ainda, o ingresso desta última em processo de recuperação judicial;

e) Deixar de apresentar a garantia contratual prevista no Contrato, no prazo previsto.

X. Em qualquer das situações elencadas nas alíneas acima, exceto o previsto na letra “d”, a CONTRATADA ficará sujeita à multa resolutória prevista no item IV acima, cumulativamente, respondendo ainda, pelas perdas e danos decorrentes.

XI. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) renuncia(m) expressamente ao direito de requerer a redução judicial das penalidades acordadas.

6.2. O atraso quanto ao descumprimento do Acordo de Níveis de Serviço, se for o caso, implicará nas penalidades previstas no contrato de fornecimento com prestação de serviços – condições específicas.

6.3. Previamente à aplicação de penalidades, a(s) CONTRATANTE(S) oportunizarão esclarecimentos pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S), que terá(ão) prazo máximo de 05 (cinco dias) úteis para apresentar justificativas, por escrito.

6.4. Caso não haja manifestação do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) dentro desse prazo ou caso a(s) CONTRATANTE(S) entendam como improcedentes as justificativas, serão aplicadas as sanções previstas.

**CLAUSULA SÉTIMA – DO ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. Fica desde já convencionado que a(s) CONTRATANTE(S), por meio de seus representantes, acompanharão e fiscalizarão o fornecimento/serviço objeto deste Contrato, sendo que essa fiscalização não desincumbe o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) de suas responsabilidades e obrigações.

7.2. A fiscalização da(s) CONTRATANTE(S) não exclui ou atenua a responsabilidade do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) por eventuais falhas no fornecimento/prestação dos serviços.

7.3. A(s) CONTRATANTE(S) indicarão nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços seus representantes junto ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) para a gestão do Contrato.

**CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

8.1. Para assegurar o fiel cumprimento de todas as obrigações contraídas por este instrumento, o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) oferece(m) a(s) CONTRATANTE(S) a garantia descrita nas condições específicas de contratação para o fornecimento com prestação de serviços e nesta Cláusula, a ser apresentada no prazo de até 10 (dez) dias contados da data da convocação para a assinatura do contrato.

8.2. A garantia prestada, quando for o caso, deverá vigorar por mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual.

8.3 A garantia prestada, quando for o caso, será restituída, automaticamente ou por solicitação, somente após comprovação de integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas, encargos previdenciários, trabalhistas e satisfação de prejuízos causados à(s) CONTRATANTE(S) ou a terceiros, em virtude da execução do objeto deste Contrato, bem assim após comprovação da inexistência de reclamações trabalhistas, nas quais a(s) CONTRATANTE(S) responda(m) solidariamente ou subsidiariamente com o(a)(s) CONTRATADO(A)(S), sendo deduzidos todos os valores questionados na justiça trabalhista, provocados pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S) e não liquidados.

8.4. Sempre que forem deduzidos quaisquer valores da garantia ou quando houver redimensionamento do Contrato ou reajuste de preços, a garantia deverá ser restabelecida, no prazo de 10 (dez) dias úteis após recebimento de notificação da(s) CONTRATANTE(S), de modo que corresponda à porcentagem das condições específicas de contratação para a prestação de serviços.

8.5. A garantia oferecida na modalidade fiança-bancária deverá:

a) conter renúncia expressa ao benefício de ordem, permitindo a execução da garantia sem interferência do(a)(s) CONTRATADO(A)(S);

b) estabelecer prazo máximo de 48 horas para cumprimento;

c) ser irretratável, salvo no caso de substituição por outra modalidade de garantia, prevista nos termos do art. 27 do Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI, previamente aprovada pela(s) CONTRATANTE(S).

8.6. O(A)(s) CONTRATADO(A)(S) somente poderá(ão) iniciar a entrega dos produtos e/ou prestação dos serviços após a apresentação da garantia contratual prevista nesta Cláusula.

**CLÁUSULA NONA – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DO PRAZO DE ENTREGA**

9.1. O prazo de entrega é de, no máximo, 30 (trinta) dias a contar da data de assinatura da Autorização de Fornecimento/Contrato.

9.2. O conjunto com todos os itens descritos no item 8, deverão ser fornecidos de uma só vez, no prazo previsto no item 2.

9.2.1. O pagamento será mensal, de acordo com os itens efetivamente locados.

9.2.2. A empresa deverá apresentar a planilha de composição de custos de todos os itens que compõem o conjunto.

9.3. O período estimado para a locação é de 12 meses.

**CLÁUSULA DÉCIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

10.1. A tolerância por qualquer das partes quanto ao descumprimento das condições estipuladas será interpretada como mera liberalidade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia de direitos;

10.2. É vedado a qualquer uma das Partes delegar ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, os direitos e deveres objeto do presente Contrato, sem a prévia autorização da outra Parte.

10.3. Os empregados do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), em razão da natureza civil da contratação, não manterão qualquer vínculo com a(s) CONTRATANTE(S), sendo o(a)(s) CONTRATADO(A)(S)responsável(eis) por todos e quaisquer ônus ou encargos decorrentes das legislações fiscais, trabalhistas, e social referentes aos referidos empregados.

10.4. Se a(s) CONTRATANTE(S) forem autuadas, notificadas, citadas, intimadas ou condenadas em razão do não cumprimento, em época própria, de qualquer obrigação atribuível ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S), seja de natureza fiscal, trabalhista ou previdenciária, assistir-lhe-á o direito de reter os pagamentos devidos na forma do item 6.1 VII, até que o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) satisfaça(m) a respectiva obrigação ou até que a(s) CONTRATANTE(S) sejam excluídas do pólo passivo da autuação, notificação, citação, intimação ou condenação, mediante decisão irrecorrível.

10.4.1. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) ressarcirá(ão) a(s) CONTRATANTE(S), independentemente do resultado dos processos judiciais ou administrativos, o valor das horas que forem despendidas por seus advogados, prepostos, além das despesas judiciais e administrativas e dos custos que incorrer, servindo de base para o ressarcimento aqui pactuado a remuneração dos advogados e prepostos da(s) CONTRATANTE(S).

10.4.2. Caso já tenham sido efetuados pela(s) CONTRATANTE(S) todos os pagamentos e importâncias devidas à(s) CONTRATADA(S), ou se o Contrato já tiver sido encerrado ou não havendo possibilidade de compensação satisfatória, assistirá à(s) CONTRATANTE(S) o direito de cobrar judicialmente tais obrigações do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), servindo, para tanto, o presente instrumento como título executivo extrajudicial.

10.5. As condições específicas do Contrato de fornecimento de bens com prestação de serviços prevalecerão sobre as condições gerais da contratação sempre que forem com estas conflitantes.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO E DA LEGISLAÇÃO**

11.1. Fica eleito o Foro de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões relativas da contratação.

11.2. Aplicar-se-á ao(s) CONTRATANTE(S) a legislação da República Federativa do Brasil, atinente às entidades privadas, e cumulativa e exclusivamente ao SENAI e SESI, os seus Regulamentos de Licitações e Contratos.

**ANEXO IV**

**INSTRUÇÕES PARA CREDENCIAMENTO NO PORTAL DE COMPRAS**

Os interessados em participar de processos licitatórios, **na forma eletrônica**, promovidos pelas Entidades Nacionais que integram o Sistema Indústria - CNI/SESI/SENAI/IEL -, deverão obter a chave de acesso ao Portal de Compras das Entidades. Para tanto, os interessados deverão seguir os seguintes passos:

1º - Efetuar o pré-cadastro na opção FORNECEDORES, mediante acesso através do seguinte endereço: <http://portaldecompras.sistemaindustria.com.br>

2º - Encaminhar, por e-mail, às Entidades Nacionais que integram o Sistema Indústria, os arquivos digitalizados dos seguintes documentos:

a)  Ato Constitutivo da Pessoa Jurídica ou a última alteração contratual (consolidada);

b)   Termo de Responsabilidade de Credenciamento Eletrônico preenchido e devidamente assinado pelo representante legal da empresa, acompanhado da documentação necessária descrita no modelo do Termo;

b.1) Caso o signatário não seja sócio da empresa, deverá encaminhar Instrumento de Procuração que comprove a legitimidade de seus poderes;

3º - Uma vez atendidos os passos acima, as Entidades Nacionais que integram o Sistema Indústria encaminharão a chave de acesso (LOGIN e SENHA) através do e-mail informado no Pré-Cadastro, no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar do recebimento da documentação por meio do endereço eletrônico**:** licitacoes@cni.com.br;

4º - No primeiro acesso ao portal, o usuário deverá alterar a senha original atribuída pelo sistema.

O SISTEMA INDÚSTRIA aguarda sua participação.

Demais informações:

Tel: (61) 3317.8968

E-mail: licitacoes@cni.com.br

**ANEXO V**

**TERMO DE RESPONSABILIDADE DE CREDENCIAMENTO ELETRÔNICO**

Eu, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, RG.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, CPF.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, representante legal da empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, CNPJ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, declaro minha intenção de obter a **CHAVE DE ACESSO** ao Portal de Compras das Entidades Nacionais que integram o Sistema Indústria, tendo-a sob minha responsabilidade e comprometo-me a:

I. Utilizar a referida chave de acesso, sob minha inteira e exclusiva responsabilidade, isentando, do seu uso indevido, as Entidades Nacionais que integram o Sistema Indústria.

II. Utilizar os dados de acesso restrito do Portal de Compras e manter a necessária cautela quando da sua exibição em tela, impressora, na gravação em meios eletrônicos, ou qualquer outra forma, a fim de evitar que sejam utilizados de forma indevida e/ou por pessoas não autorizadas;

III. Alterar a senha de acesso ao Portal de Compras, sempre que obrigatório ou que tenha suposição de descoberta por terceiros

IV. Respeitar as normas de segurança e restrições, impostas pelos sistemas de segurança implantados no Portal de Compras, tais como privilégio e direitos de acesso;

V. Observar e cumprir as boas práticas de segurança da informação, e suas diretrizes, bem como este Termo de Responsabilidade;

VI. Responder, em todas as instâncias, pelas consequências das ações ou omissões de minha parte, que possam pôr em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento da minha senha, ou das transações a que tenha acesso;

Declaro estar plenamente esclarecido e consciente que:

a)       É minha responsabilidade cuidar da integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados e informações contidas no Portal de Compras, devendo comunicar, por escrito, quaisquer indícios ou possibilidades de irregularidades, de desvios ou falhas identificadas.

b)      Será responsabilizado civil, penal e administrativamente aquele que inserir ou facilitar a inserção de dados falsos, alterar ou excluir indevidamente dados corretos do Portal de Compras, com o fim de obter vantagem indevida para si ou para outrem, ou para causar dano; bem como modificar ou alterar o sistema de informações ou programa de informática sem autorização ou sem solicitação de autoridade competente; ficando o infrator sujeito às punições legais previstas.

Declaro, nesta data, ter ciência e estar de acordo com os procedimentos acima descritos, comprometendo-me a respeitá-los e cumpri-los plena e integralmente, além de manter sempre verossímeis e fidedignos os dados informados e documentos encaminhados às Entidades Nacionais que integram o Sistema Indústria.

A chave de acesso ao Portal de Compras das Entidades Nacionais  (Login e Senha) deve ser encaminhada para a seguinte conta de e-mail: ...........................................

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de julho de 2020.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

|  |
| --- |
| **Prezado Licitante,**O Termo de Responsabilidade de Credenciamento Eletrônico, deverá ser encaminhado para o e-mail licitações@cni.com.br, juntamente com uma cópia dos seguintes documentos: a)       Contrato Social ou Instrumento de Procuração que comprove a legitimidade de poderes da pessoa que tiver assinado; eb)       Cópia da cédula de identidade do representante legal que assinou o Termo de Responsabilidade de Credenciamento Eletrônico.  |