

EDITAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO Nº 33/2019

Processo PRO-04582/2019 – SC: 040118	Tipo: Menor Preço
Abertura: 15/10/2019	Horário: 10 horas
Local: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903- Brasília (DF) Fone: (61) 3317-9091 – 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**, do tipo **Menor Preço** que se regerá pelos Regulamentos de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI (RLC), devidamente publicados 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.

- ✓ **CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI**
- ✓ **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – SESI/DN**
- ✓ **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – DEPARTAMENTO NACIONAL – SENAI/DN**
- ✓ **INSTITUTO EUVALDO LODI – NÚCLEO CENTRAL – IEL/NC**

O edital de licitação e seus anexos poderão ser consultados ou impressos a partir do endereço <http://www.portaldaindustria.com.br/licitacoes>.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos especializados, sob demanda, em **suporte e manutenção** da ferramenta de Gestão de Relacionamento - Microsoft Dynamics CRM 365, e suas integrações, a fim de mantê-la aderente às necessidades e processos corporativos de relacionamento com clientes e públicos de interesse das Entidades Nacionais - CNI, SESI, SENAI e IEL, tudo de acordo e conforme Termo de Referência (Anexo I) e demais anexos 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) Pessoa jurídica cujos empregados, consultores, técnicos ou dirigentes tenham colaborado, de qualquer forma, na elaboração deste Instrumento Convocatório e de seus Anexos.
- f) Pessoa jurídica declarada inidônea pelo Tribunal de Contas da União, nos termos do art. 46 da Lei nº 8.443/1992.

2.2. A licitante poderá se fazer representar nesta licitação por meio de pessoa física devidamente credenciada, nos termos do instrumento constante do **Anexo II - Carta de Credenciamento** - deste Instrumento Convocatório ou Procuração, que deverá ser apresentado à CPL **fora dos envelopes relacionados no item 2.4 abaixo**.

2.2.1. No caso da Carta de Credenciamento ou Procuração Privada, a licitante deverá entregar à CPL uma cópia autenticada do Contrato Social ou instrumento equivalente que comprove a legitimidade de poderes da pessoa que a tiver assinado, a cópia da cédula de identidade, sendo permitida a apresentação na forma do item 3.3 deste Instrumento Convocatório.

2.2.2. Caso o representante da empresa, na sessão, seja sócio, este deverá apresentar a cópia do contrato social e a cópia da cédula de identidade, não havendo necessidade da Carta de Credenciamento.

2.2.3. A ausência da Carta de Credenciamento ou documento similar (conforme especificado no item 2.2.1) não impede a participação da licitante, mas, obsta a manifestação de representante.

2.2.4. O não credenciamento e não comparecimento de representante, não inabilita a licitante, tampouco impede o prosseguimento das fases do certame.

2.3. Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma licitante, sob pena das demais outorgantes perderem o seu direito à representação nas sessões públicas.

2.4. As licitantes, no dia, hora e local designados no preâmbulo, apresentarão toda a documentação exigida por este Instrumento Convocatório em 2 (dois) envelopes – A e B - lacrados, distintos e opacos, identificados no lado externo pelo nome da licitante e número da licitação, com os seguintes conteúdos:

- **ENVELOPE "A" – PROPOSTA DE PREÇOS**
 - Pregão Nº 33/2019
 - NOME DA LICITANTE: (Identificação da licitante)
 - CNPJ DA LICITANTE:
 - E-mail e telefone:

- **ENVELOPE "B" – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**
 - Pregão Nº 33/2019
 - NOME DA LICITANTE: (Identificação da licitante)
 - CNPJ DA LICITANTE:
 - E-mail e telefone:

2.4.1. Caso a licitante decida encaminhar os envelopes mediante postagem, esta deverá inserir os envelopes mencionados no item 2.4 acima, em um terceiro envelope identificado no lado externo, **EXCLUSIVAMENTE**, conforme disposto a seguir:

Destinatário: Comissão Permanente de Licitação (CNI, SESI, SENAI e IEL)

Endereço: SBN Quadra 1, Bloco C, Edif. Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903, Brasília (DF)

2.4.1.1. O descumprimento, pela empresa, da forma de postagem indicada no item anterior, será de sua exclusiva responsabilidade, eximindo a Comissão Permanente de Licitação de quaisquer consequências decorrentes de tal descumprimento.

2.5. A participação na presente licitação implica aceitação integral e irrevogável dos termos e condições deste Edital e dos seus Anexos, bem como do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC).

3. DA HABILITAÇÃO - ENVELOPE “B”

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

3.2. Para os fins de habilitação, todas as licitantes deverão apresentar os documentos relacionados neste tópico, na sua versão original ou em cópia autenticada, entregues, preferencialmente, na mesma ordem em que eles se encontram aqui descritos e com a identificação pelo número de cada um dos itens.

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

3.3. Os documentos 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.

3.3.1. Todas as certidões apresentadas deverão ter sido emitidas em no máximo 60 (sessenta) dias anteriores à data da abertura do certame, caso não possuam prazo próprio de validade.

3.4. 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 sites oficiais na internet.

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

✓ Habilitação Jurídica

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

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

3.6.1.1. 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

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

3.7.1. Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, no qual conste a prestação de serviço e/ou a realização de fornecimento, comprovando a execução dos serviços de manutenção e suporte da ferramenta Microsoft Dynamics CRM 365 na nuvem

com no mínimo 1.560 horas. O atestado deve ser datado e assinado e deverá conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do prestador do serviço, tais como:

- a) Nome, CNPJ e endereço completo do emitente da certidão;
- b) Nome da empresa que prestou o serviço ao emitente;
- c) Data de emissão do atestado ou da certidão;
- d) Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente).

3.7.2. A Licitante deverá apresentar Cópia autenticada do Certificado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido pelo fabricante Microsoft Informática Ltda. (elaboradas e emitidas em papel timbrado da Microsoft Informática Ltda., e assinada pelo funcionário responsável por parcerias), que comprove Competência no produto Microsoft Silver ou Gold Cloud Customer Relationship Management.

3.7.3. A licitante deverá apresentar documento oficial que comprove que é atuante no mercado de consultoria de manutenção e suporte do produto Microsoft Dynamics no Brasil, em pelo menos 5 (cinco) anos, em papel timbrado e assinado pelo profissional responsável pela empresa.

3.7.5. Os atestados ou certificados emitidos em outro idioma, que não o português, deverão estar acompanhados das respectivas traduções juramentadas.

3.7.6. A Comissão Permanente de Licitação (CPL) se reserva o direito de promover diligências através de contatos com o cliente, para certificar-se da exatidão das informações constantes dos atestados e/ou certificados apresentados pelas licitantes.

3.7.7. 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**

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

3.8.1. Certidão Negativa de Falência, Concordata ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica no prazo de validade.

✓ **Regularidade Fiscal**

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

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

3.9.2. 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:

3.9.2.1. 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.



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

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

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

4. DA PROPOSTA DE PREÇOS - ENVELOPE "A"

4.1. O Envelope "A" conterà a "Proposta de Preços", observando o modelo constante no Anexo III, datada, impressa e assinada, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas.

4.1.1. Sendo o caso de proposta de preços por valor global com somatório de itens, a falta de cotação de preço para qualquer deles, relacionados no Anexo III, desclassificará a licitante.

4.2. As licitantes deverão indicar o prazo de validade das propostas, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da entrega daquelas.

4.3. A proposta deverá ser cotada por preço total, fixo e irrevogável, em moeda corrente nacional (Real), em algarismos e por extenso, incluindo todos os custos decorrentes do fornecimento/prestação de serviços, objeto da licitação, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, além de seguros, fretes, deslocamentos de pessoal e de bens para Brasília e para a sede da empresa contratada, se houverem, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente na contratação.

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

4.5. O banco de sua escolha, com a indicação do número da agência e da conta corrente para fins de pagamento deverão ser indicados pela empresa em sua proposta.

4.6. Com exceção do item 4.5, serão desclassificadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste item.

5. DOS PROCEDIMENTOS

5.1. Os envelopes "A" e "B" deverão ser enviados ou entregues até o dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, no Edifício Roberto Simonsen, situado no SBN, Quadra 1, Bloco C, 2º andar, Brasília (DF), CEP 70040-903, aos cuidados da Gerência de Compras - GECOM, sendo vedado o seu recebimento em momento posterior ou local diferente do previsto.

5.1.1. Recebidos os envelopes de todos os licitantes, eles serão rubricados no lacre por membro da Comissão de Licitação e por um representante de cada licitante presente.

5.1.2. A CPL primeiramente fará a abertura do ENVELOPE "A" – Proposta de Preços.

- **EXAME E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

5.2. Após a verificação das Propostas de Preços (Envelope A) das empresas licitantes, o pregoeiro comunicará aos participantes quais serão aquelas que continuarão no processo licitatório.

5.3. Serão classificadas para a fase dos lances verbais as propostas que atenderem às exigências de apresentação da Proposta de Preços e não apresentarem diferença de preços superior a 15% (quinze por cento) do Menor Preço proposto.

5.4. Quando não forem classificadas no mínimo 3 (três) propostas na forma definida no item anterior, serão classificadas, sempre que atenderem as demais condições definidas neste instrumento convocatório, a de menor preço e as 2 (duas) melhores propostas de preços subsequentes.

5.5. A classificação de apenas 2 (duas) Propostas de Preços não inviabilizará a realização da fase de lances verbais.

5.6. As propostas que, em razão dos critérios definidos nos itens 5.3 e 5.4, não integrarem a lista de classificadas para a fase de lances verbais, serão consideradas automaticamente desclassificadas do certame.

5.7. Da desclassificação das propostas de preço somente caberá pedido de reconsideração à própria comissão de licitação, com a justificativa de suas razões, a ser apresentado de imediato, oralmente ou por escrito, na mesma sessão pública em que vier a ser proferida.

5.8. A CPL analisará e decidirá de imediato o pedido de reconsideração, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a sessão pública.

5.9. Da decisão da CPL relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

- **LANCES VERBAIS**

5.10. Após a classificação das propostas, terá início a fase de apresentação de lances verbais.

5.11. O pregoeiro realizará uma rodada de lances, convidando o autor da proposta de maior preço classificada a fazer o seu lance, e, em seguida, os demais classificados na ordem decrescente de preço.

5.12. Havendo lance, o pregoeiro realizará uma nova rodada, começando pelo autor da última proposta de maior preço, e assim sucessivamente, até que, numa rodada completa, não haja mais lance e se obtenha, em definitivo, a proposta de menor preço.

5.13. Só serão considerados os lances inferiores ao último menor preço obtido.

5.14. A licitante que não apresentar lance numa rodada não ficará impedida de participar de nova rodada, caso ela ocorra.

5.15. Não havendo lances verbais na primeira rodada, serão consideradas as propostas escritas de preço classificadas para esta fase.

5.16. O Pregoeiro após declarar encerrada a fase de lances verbais, ordenará as propostas em ordem crescente de menor preço.

5.17. Será classificada como primeira colocada do certame a licitante que atender as condições do edital e apresentar o menor preço global. As demais licitantes, que atenderem às exigências de apresentação da Proposta de Preços, serão classificadas em ordem crescente.

- **DA PROPOSTA DE PREÇOS DEFINITIVA**

5.18. Ocorrendo lances verbais, a licitante vencedora deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis seguintes à sessão que declarou a empresa vencedora, a Proposta de Preços Definitiva, no mesmo modelo do Anexo III.

5.19. Na hipótese da Proposta de Preços Definitiva contemplar vários itens, o ajuste deverá ser realizado de forma linear sobre os preços unitários, sobre o preço total do item e sobre o valor global, aplicando-se o mesmo desconto, de modo que a Proposta de Preços Definitiva reflita a redução do preço proporcionada pelo lance vencedor.

- **EXAME DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

5.20. Após a classificação da Proposta de Preços, a CPL procederá à abertura dos Documentos de Habilitação (Envelope B) exclusivamente da licitante classificada como primeira colocada.

5.21. Se entender necessário, a CPL poderá suspender a sessão para exame dos documentos de habilitação, sendo que a sua decisão deverá ser lavrada em Ata própria e divulgada às licitantes participantes diretamente, ou por publicação numa das formas previstas no § 1º do art. 5º, do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC), ou ainda por qualquer outro meio formal.

5.22. Após esta divulgação todas as licitantes participantes do certame serão consideradas intimadas da decisão, iniciando-se a partir desta data o prazo recursal.

5.23. Se a licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada, proceder-se-á à abertura do envelope de habilitação da licitante classificada em segundo lugar. Caso não ocorra a habilitação da licitante classificada em segundo lugar, a CPL prosseguirá na abertura do Envelope "B" das classificadas seguintes, observando o mesmo procedimento deste item.

6. DO JULGAMENTO

6.1. Para o efeito do julgamento das propostas levar-se-á em conta, no interesse do(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is), o Menor Preço Global.

7. DOS RECURSOS

7.1. Somente caberá recurso escrito e fundamentado, que terá efeito suspensivo, da decisão que declarar o vencedor (artigo 22 do RLC), no prazo de 2 (dois) dias úteis contados da comunicação desta decisão, o qual será dirigido, por intermédio da CPL, à Autoridade Recursal.

7.2. A licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo recursal de 2 (dois) dias úteis, que correrá da comunicação da interposição do recurso, conforme disposto no § 3º art. 22, do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC).

7.3. Os recursos serão julgados pela autoridade competente ou por quem este delegar competência nos termos do artigo 23 do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC).

7.4. O provimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

7.5. Os recursos deverão ser apresentados por meio de petição circunstanciada e protocolados no horário de 09h às 18h, exclusivamente na CPL – Comissão Permanente de Licitação, situada no SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, Brasília (DF).

7.5.1. Não serão considerados os recursos protocolados fora do horário e em local diferente do indicado no item 7.5.

8. DA HOMOLOGAÇÃO, ADJUDICAÇÃO E ASSINATURA DO CONTRATO

8.1. A adjudicação do objeto deste certame dar-se-á após julgamento final e consequente homologação do procedimento, indicando a licitante vencedora.

8.2. 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.

8.2.1. 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.

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

8.3.1. 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).

9. DO PAGAMENTO

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

10. DAS PENALIDADES

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

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

10.1.2. 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.

10.2. As demais penalidades constam da Minuta de Contrato – Anexo IV deste instrumento convocatório.

11. DAS FONTES DE RECURSOS

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

12- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Quaisquer pedidos de esclarecimentos em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Instrumento Convocatório deverão ser dirigidos, por escrito, à CPL até as **18h do dia 10/10/2019**, no SBN, Edifício Roberto Simonsen, Quadra 1, Bloco C, 2º andar, das 9h às 12h e das 14h às 18h ou por intermédio do endereço eletrônico licitacoes@cni.com.br.

12.2. Somente a CPL dirimirá as dúvidas e omissões decorrentes deste Instrumento Convocatório e seus Anexos, por escrito, aos pedidos de esclarecimentos sobre a licitação, que serão feitos diretamente ao consultante e também poderão ser divulgadas às demais empresas.

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

12.4. O(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) se reservam o direito de cancelar esta licitação antes da assinatura do contrato, mediante prévia justificativa, sem que caiba às licitantes qualquer reclamação ou indenização (art. 40 do RLC).

12.5. 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 constar originariamente dos envelopes entregues pelas licitantes.

12.6. 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://www.portaldaindustria.com.br>, sem necessidade de reabertura de prazos.

12.7. As empresas interessadas deverão manter-se atualizadas de quaisquer alterações e/ou esclarecimentos sobre o edital, por meio de consulta permanente ao endereço acima indicado, não cabendo ao(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) a responsabilidade pela não observância deste procedimento.

12.8. Entregues os envelopes A e B à Comissão Permanente de Licitação e desde que aberto pelo menos um deles, de qualquer um dos licitantes, não será mais permitida a desistência de participação no certame.

12.9. Das sessões públicas serão lavradas atas, as quais serão assinadas pelos membros da CPL e pelas licitantes presentes, se assim o desejarem, com os registros de todas as ocorrências.

12.10. Os envelopes dos licitantes ainda lacrados e não utilizados no certame serão disponibilizados para retirada no prazo de até 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato. Decorrido esse prazo poderá ser providenciada a sua destruição.



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

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

- ✓ Anexo I - Termo de Referência
- ✓ Anexo I-A – Modelo de Ordem de Serviço
- ✓ Anexo II - Modelo de Carta de Credenciamento
- ✓ Anexo III - Modelo de Proposta de Preços
- ✓ Anexo IV - Modelo de Contrato – Condições Gerais e Específicas

Brasília-DF, 02 de outubro de 2019.

Rogério Kohler
Comissão Permanente de Licitação



ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

MICROSOFT DYNAMICS CRM SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO DA FERRAMENTA

1. APRESENTAÇÃO

Este Termo de Referência tem por objetivo a contratação dos serviços técnicos especializados, sob demanda, em suporte e manutenção da ferramenta de Gestão de Relacionamento - *Microsoft Dynamics CRM 365*, e suas integrações, visando assegurar o pleno funcionamento e operação da ferramenta nas atividades de manutenção demandadas pelas áreas usuárias, bem como atender continuamente às necessidades e processos corporativos de relacionamento com clientes e públicos de interesse das Entidades CNI, SESI, SENAI e IEL, nos termos deste Termo de Referência.

2. SOBRE AS ENTIDADES NACIONAIS DO SISTEMA INDÚSTRIA

As Entidades Nacionais são personalidades jurídicas distintas, que desenvolvem diferentes negócios. São elas:

- a) A **Confederação Nacional da Indústria - CNI**, entidade sindical de grau superior, de natureza jurídica privada, tem 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 uma no Distrito Federal), que, por sua vez, são constituídas por Sindicatos, formando um sistema confederativo sindical.
- b) O **Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI** é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a finalidade de desenvolver formação profissional, pesquisas tecnológicas 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) e o Centro Tecnológico da Indústria Química e Têxtil - CETIQT. A finalidade do SENAI está definida no Decreto-lei nº 4.048/42 e no seu Regimento, aprovado pelo Decreto 494/62 e atualizado pelo Decreto nº 6.635, do Presidente da República, no dia 5/11/2008;
- c) O **Serviço Social da Indústria - SESI** é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a finalidade de realizar educação, saúde, lazer e responsabilidade social, 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 finalidade do SESI está definida no Decreto-lei nº 9.403/46 e no seu Regulamento, atualizado pelo Decreto 6.637/2008;
- d) O **Instituto Euvaldo Lodi - IEL/NC** é uma sociedade civil, de natureza jurídica privada, que foi constituída pelas entidades indicadas nas alíneas acima, com a finalidade de capacitação empresarial em gestão de negócios, qualificação de fornecedores, integração de estágios e informações estratégicas em negócios. Os objetivos do IEL estão definidos em seu Estatuto. Nos Estados existem Núcleos Regionais, que constituem sociedades distintas.

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



O SENAI/DN, SESI/DN, e IEL/NC têm estruturas decisórias e administrativas próprias cabendo à CNI a administração superior.

A Diretoria de Comunicação - CNI, SESI, SENAI e IEL, é a área responsável para realizar a gestão das atividades relacionadas ao objeto deste Termo de Referência para atendimento contínuo das necessidades previstas para o projeto corporativo CRM.

Para fins deste Termo de Referência considera-se como Entidades contratantes a CNI, o SESI, o SENAI e o IEL.

3. DA JUSTIFICATIVA

As Entidades Nacionais - CNI, SESI, SENAI e IEL - utilizam a ferramenta de Gestão do Relacionamento com o Cliente, o Microsoft Dynamics CRM 365 para apoiar a tomada de decisão das áreas de negócios usuárias, por meio da visão centralizada de informações e da visão segmentada dos seus clientes e públicos de interesse, buscando ações estratégicas oportunas e efetivas, e melhor atendimento ao cliente. Atualmente, a ferramenta é utilizada por 36 unidades de negócios, com cerca de 200 usuários, integrada com sistemas legados e portais.

Hoje, a nova versão da ferramenta para a nuvem permitiu evoluir com os novos processos, bem como na formação de uma base única e estruturada da gestão do relacionamento com os clientes, de forma mais assertiva, segmentada e personalizada nas estratégias de mobilizações, relacionamento e atendimento dos clientes.

Considerando o desenvolvimento e evolução dos negócios das Entidades CNI, SESI, SENAI e IEL, a sustentação da ferramenta Microsoft Dynamics CRM 365 faz-se necessária para dar continuidade aos processos já estruturados, subsidiando a tomada de decisão das áreas de negócio envolvidas e a visão integradas dos clientes.

4. DO OBJETO

4.1. Contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos especializados, sob demanda, em **suporte e manutenção** da ferramenta de Gestão de Relacionamento - Microsoft Dynamics CRM 365, e suas integrações, a fim de mantê-la aderente às necessidades e processos corporativos de relacionamento com clientes e públicos de interesse das Entidades Nacionais - CNI, SESI, SENAI e IEL, nos termos deste Termo de Referência.

4.2. A execução dos serviços será realizada conforme a seguinte tabela referencial:

Objeto	Unidade	Estimativa máxima de contratação
Execução de serviços de Suporte na operação da ferramenta, Manutenção, Manutenção Corretiva, Manutenção Adaptativa e Manutenção Evolutiva ou Normativa de Gestão de Relacionamento - Microsoft Dynamics CRM	Horas	3.120

4.3. Contratação de um banco de até 80 (oitenta) horas mensais para atividades de manutenção para alteração da aplicação para correção de erros detectados, a eliminação de falhas que causem a interrupção de alguma funcionalidade e desenvolvimento de itens não previstos neste documento e atividades de suporte, que consiste na elucidação de dúvidas de quaisquer naturezas, fornecimento de informações e entre outros necessários.

4.3.1. Este item não considera ordens de serviço suportadas pelo prazo de garantia das entregas, previstas no termo de referência desta contratação.

4.3.2. As horas dispostas nesse banco já estão incluídas na tabela de horas relacionadas à manutenção.

4.4. A prestação dos serviços será atrelada à entrega dos produtos mediante a definição de pacotes de trabalho, que serão formalizados por meio de Ordens de Serviço (OS) e aferidos com base em Acordos de Nível de Serviço (ANS), constantes neste Termo de Referência.

4.5. A CONTRATADA deverá cumprir, rigorosamente, os Prazos e Acordos de Níveis de Serviços determinados no item 6 e subitens deste Termo de Referência.

5. DAS ESPECIFICAÇÕES

5.1. Dos Serviços Técnicos

5.1.1. Os serviços a serem realizados pela contratada compreendem:

a. **Suporte na operação da ferramenta:** serviços necessários para elucidação de dúvidas de quaisquer naturezas, fornecimento de informações, necessários para o pleno funcionamento e operação da ferramenta.

b. **Manutenção:** todas as ações e intervenções necessárias para assegurar o pleno funcionamento da ferramenta.

c. **Manutenção Corretiva:** consiste na correção de erros detectados ou a eliminação de falhas que causem a interrupção de alguma funcionalidade. Abrange também a solução de falhas ou defeitos que caracterizem desvios em relação aos requisitos aprovados pela área de negócio;

d. **Manutenção Adaptativa:** consiste nas mudanças de requisitos não funcionais da aplicação. Corresponde à atualização da plataforma, adequação de funcionalidades às mudanças de negócio.

e. **Manutenção Evolutiva ou Normativa:** corresponde à inclusão, alteração e exclusão de características, configurações e/ou funcionalidades decorrentes de alterações em regras ou processos de negócio, de necessidades de melhoria no desempenho, de alterações normativas ou de mudanças de ambientes tecnológicos. Abrange também a criação ou mudanças de relatórios, extração de dados, migração de dados, cargas de dados, integração de dados e sistemas, criação de Web Services para integrar sistemas e disponibilizar informações e melhoria nas consultas utilizadas na ferramenta.

6. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Do local da prestação dos serviços

6.1.1. As interações dos profissionais da CONTRATADA com os usuários e profissionais dos CONTRATANTES, para fins de execução de alguns serviços, poderão ocorrer nas instalações dos CONTRATANTES, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até o local de prestação de serviços.

6.1.2. A CONTRATADA deverá fornecer os dados de contato do preposto (nome completo, cargo na empresa, e-mail, telefone fixo, telefone celular, endereço) às CONTRATANTES.

6.1.3. No caso de necessidade da substituição do preposto, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente às CONTRATANTES, o motivo da substituição e informar os novos dados de contato.

6.1.4. Quando os CONTRATANTES definirem a necessidade da prestação do serviço ou reunião presencial, para atendimento ao objeto licitado, será considerada obrigatória a presença da CONTRATADA nas instalações dos CONTRATANTES.

6.2. Das despesas com deslocamento e hospedagem

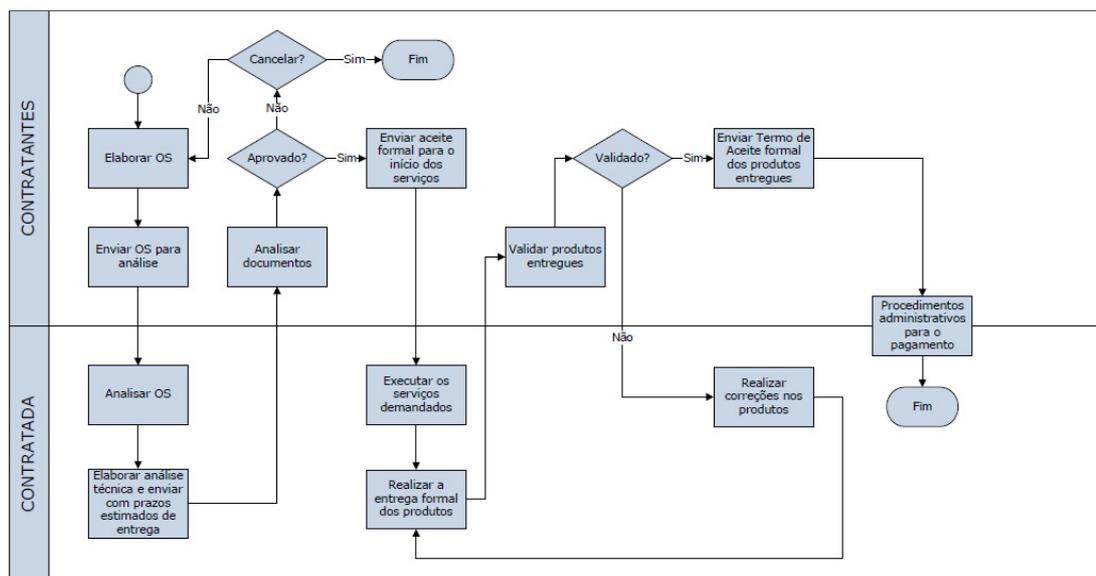
6.2.1. As despesas de deslocamento deverão observar o item 10 deste Termo de Referência.

6.2.2. O valor das horas dos profissionais, despendidas durante períodos de deslocamento, são de responsabilidade da CONTRATADA.

6.2.3. Para este projeto, poderão ser utilizados recursos de colaboração à distância como: conferências telefônicas, vídeo conferência e/ou outro meio de colaboração existente na WEB. Os recursos a serem utilizados deverão ser previamente homologados e aprovados pelos CONTRATANTES.

6.3. Da solicitação e execução dos serviços

6.3.1. Os serviços deverão seguir o disposto no fluxo apresentado a seguir:



6.4. Todos os serviços serão solicitados pelos CONTRATANTES à CONTRATADA mediante a elaboração de uma Ordem de Serviço (OS), de acordo com o modelo previsto no ANEXO I deste Termo de Referência, com a descrição dos produtos a serem entregues.

6.5. Caberá às CONTRATANTES ao abrir uma ordem de serviço, especificar o tipo de serviço e descrever os produtos a serem entregues.

6.6. A CONTRATADA fica obrigada a cumprir os prazos definidos na Tabela 1 do item 7.6 deste Termo de Referência.

6.7. Os CONTRATANTES poderão, a seu critério, adotar sistema informatizado, possibilitando o devido acesso à CONTRATADA, via web, para a abertura das Ordens de Serviço, garantindo todas as informações necessárias e previstas neste Termo de Referência.

6.8. As Ordens de Serviços emitidas pelos CONTRATANTES serão única e exclusivamente encaminhadas ao preposto da CONTRATADA.

6.9. A CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a contar do recebimento da Ordem de Serviço, retornar a OS aos CONTRATANTES, acompanhada de um relatório com a análise técnica e prazos estimados para a execução e entrega dos produtos.

6.10. Excepcionalmente para os serviços de Manutenção e Suporte, de caráter emergencial, a CONTRATADA deverá atender obrigatoriamente ao prazo máximo de até 08 (oito) horas úteis para retornar a Ordem de Serviço assinada acompanhada do respectivo relatório com a análise técnica.

6.11. O relatório com a análise técnica consiste em um anexo da Ordem de Serviço, a ser elaborado pela CONTRATADA, e deverá contemplar toda a fundamentação do serviço a ser realizado, discriminando e documentando os requisitos necessários para desenvolvimento e implementação da solução.

6.12. O relatório com a análise técnica deverá contemplar ainda o valor do custo global da Ordem de Serviço e os prazos para a entrega de todos os produtos, atendendo sempre ao disposto na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência.

6.13. Os CONTRATANTES, ao validarem a Ordem de Serviço e o relatório com a análise técnica, deverão encaminhar o Aceite Formal da OS à CONTRATADA.

6.14. A CONTRATADA somente deverá iniciar os serviços com vistas a entregar os produtos constantes da Ordem de Serviço, a partir do Aceite Formal, do item anterior, dos CONTRATANTES e de acordo com os prazos estipulados na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência.

6.15. Após a conclusão dos serviços, a CONTRATADA deverá proceder com a entrega formal dos produtos às CONTRATANTES, emitindo também os termos de aceite necessários, para a validação dos produtos.

6.16. Os prazos dos CONTRATANTES para a validação dos produtos e assinatura dos termos de aceite estão previstos na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência e se iniciarão a partir do primeiro dia útil subsequente ao recebimento formal.

6.17. Poderá haver prorrogação, a critério e pedido dos CONTRATANTES, de até 100% (cem por cento) do prazo inicialmente previsto para a validação dos produtos.

6.18. Após a validação das entregas, os CONTRATANTES deverão assinar e enviar o Termo de Aceite Formal Final à CONTRATADA.

6.19. A simples entrega dos produtos, pela CONTRATADA, e o recebimento, pelos CONTRATANTES, não implica em sua aceitação final.

6.20. Caso o produto entregue esteja em desacordo com o especificado na Ordem de Serviço, ou ainda apresentem inconsistências detectadas ao longo das validações, os CONTRATANTES deverão rejeitá-lo, devendo a CONTRATADA por sua conta e risco, nos mesmos prazos estipulados na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência, promover a substituição ou adequação, sem prejuízo da apuração dos Acordos de Níveis de Serviço e a consequente aplicação das penalidades previstas no contrato.

6.21. Durante o prazo de garantia, todos os eventuais erros e falhas identificados deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para os CONTRATANTES, nos mesmos prazos definidos na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência.

6.22. O prazo de garantia deverá ser respeitado pela CONTRATADA mesmo após o término do prazo de vigência do Contrato.

6.23. Para efeito das entregas dos produtos, recebimento das Ordens de Serviço pela CONTRATADA e encaminhamento dos aceites formais presentes no fluxo de execução dos serviços, será levado em conta o horário útil compreendido entre as 9 horas e as 18 horas de cada dia.

6.24. Os CONTRATANTES poderão solicitar à CONTRATADA, a seu critério e de acordo com as suas necessidades, a realização dos serviços de suporte e manutenção nas suas dependências, para a entrega

de um produto específico, de maior complexidade e que demande proximidade entre os técnicos de ambas as partes. Neste caso, deverão ser observadas as seguintes responsabilidades:

- a. As atividades serão realizadas nas instalações dos CONTRATANTES, cabendo a elas determinar o local físico apropriado para a realização do serviço;
- b. Os recursos de hardware e software deverão ser disponibilizados pelos CONTRATANTES;
- c. Poderá a CONTRATADA, às suas expensas, disponibilizar os recursos de hardware e software complementares ou de forma integral, para a realização das atividades pelo seu profissional, desde que autorizadas pelos CONTRATANTES.

6.25. Para os produtos previstos nas Ordens de Serviço, a CONTRATADA deverá elaborar cenários de testes unitários e integrados, que serão validados pelos CONTRATANTES.

6.26. A partir da validação dos cenários, a CONTRATADA deverá executar os testes unitários e integrados conforme planejado, enviando os seus resultados aos CONTRATANTES.

6.27. Os CONTRATANTES se reservam no direito de aplicar auditoria sobre o código-fonte e quaisquer outros artefatos ou documentos entregues pela CONTRATADA, podendo, para isso, designar empresa terceira.

6.28. Os softwares de apoio utilizados pela CONTRATADA deverão ser conhecidos e aprovados previamente pelos CONTRATANTES, de forma a manter a compatibilidade e total aderência aos produtos utilizados.

6.29. A CONTRATADA deverá garantir que o sistema por ela mantido está livre de qualquer rotina não autorizada pelos CONTRATANTES, tais como: vírus, spywares e demais softwares maliciosos ou quaisquer componentes que venham danificar ou degradar dados, softwares e hardwares.

6.30. A CONTRATADA deverá encaminhar ao final de cada entrega, toda documentação técnica e informar, se o caso, quais os códigos-fonte modificados, de qualquer desenvolvimento da referida prestação dos serviços.

7. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços.

7.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados às Ordens de Serviço (OS), para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme detalhado adiante.

7.3. Os primeiros 60 (sessenta) dias do contrato serão considerados como um período de estabilização para que a CONTRATADA possa se familiarizar com o contexto dos CONTRATANTES. Neste período os Acordos de Níveis de Serviço serão flexibilizados de forma a fornecer novo prazo de até 100% a mais do que o previsto, quando solicitado e devidamente justificado pela CONTRATADA.

7.4. Sempre que houver quebra dos níveis de serviço especificados, os CONTRATANTES poderão emitir ofício de notificação à CONTRATADA, que terá prazo máximo de cinco dias úteis para apresentar as justificativas para as falhas verificadas.

7.5. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso os CONTRATANTES entendam como improcedentes as justificativas, será iniciado processo de aplicação das sanções previstas.

7.6. Nas Manutenções e Suporte emergenciais, para efeito de avaliação do nível de serviço quanto a prazo, a seguinte Tabela 1 será utilizada.

TABELA 1

Prazos MÁXIMOS para execução dos serviços emergenciais de Manutenção e Suporte		
Nível de Criticidade	Início dos Serviços	Prazo máximo de entrega (em dias corridos)
ALTO - Incidente com paralisação de sistema ou indisponibilidade de dados e/ou ambiente ou que faz o produto do trabalho inadequado para o uso e/ou ser incapaz prestar os serviços. Não existe alternativa de contingência.	Em até 4 horas úteis a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço Emergencial enviada pelos CONTRATANTES	1
MÉDIO - Incidente sem paralisação de sistema e com comprometimento de dados e/ou ambiente ou degradação de desempenho. A aplicação opera parcialmente com limitações importantes. Cria sobrecarga de trabalho aos usuários afetados.	Em até 1 dia útil a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço Emergencial enviada pelos CONTRATANTES	2
BAIXO - Incidente sem paralisação de sistema e sem comprometimento de dados e/ou ambiente. Normalmente restringe, mas não impede que o usuário realize suas atividades. O usuário pode contorná-lo com caminhos alternativos. Porém sua percepção de qualidade do produto pode ser afetada caso vários problemas como este se manifestem.	Pactuado entre os CONTRATANTES e a CONTRATADA, não podendo exceder a 20 dias úteis.	Pactuado entre os CONTRATANTES e a CONTRATADA, não podendo exceder a 20 dias úteis.
Prazo máximo para a validação dos produtos pelos CONTRATANTES = em até 02 dias úteis		

7.6.1. Excepcionalmente para os serviços de Manutenção e Suporte, que são de caráter emergencial, a CONTRATADA deverá atender obrigatoriamente ao prazo máximo de até 08 (oito) horas úteis para retornar a Ordem de Serviço assinada acompanhada do respectivo relatório com a análise técnica.

7.7. A Contratada deverá atender, durante a vigência do contrato, os indicadores de níveis de serviço apresentados a seguir:

Código	Nome do Indicador	
IND1	Índice de Cumprimento do Prazo de Retorno das Ordens de Serviço	
Objetivo		
Garantir o cumprimento dos prazos de retorno das Ordens de Serviço com o Relatório Técnico, levando-se em conta os prazos previstos nos itens 6.16 e 6.17 deste Termo de Referência.		
Perfil do Indicador		
Unidade	Periodicidade de Medição	Meta do Indicador
%	Trimestral	>= 90%
Fórmula		
IND1 = (QOSP/QOS) x 100, onde: QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas. QOSP = Quantidade de Ordens de Serviço retornadas nos Prazos estabelecidos.		
Penalidades pelo não cumprimento da Meta		
Valor de IND1	Multa sobre o valor das OS retornadas fora do prazo	
De 80,00% a 89,99%	5%	
De 70,00% a 79,99%	10%	
De 60,00% a 69,99%	15%	
Menor que 60,00%	20%	

Código	Nome do Indicador	
IND2	Índice de Cumprimento dos Prazos de Entrega dos Produtos	
Objetivo		
Garantir o cumprimento dos prazos de entrega dos produtos, definidos nas Ordens de Serviço, em conformidade com o previsto na Tabela 1 do item 6.6, respectivamente, deste Termo de Referência.		
Perfil do Indicador		
Unidade	Periodicidade de Medição	Meta do Indicador
%	Trimestral	>= 90%
Fórmula		
IND2 = (QOSPP/QOS) x 100, onde: QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas. QOSPP = Quantidade de Ordens de Serviço com os seus Produtos entregues nos Prazos estabelecidos.		
Penalidades pelo não cumprimento da Meta		
Valor de IND2	Multa sobre o valor das OS com prazos não cumpridos	
De 80,00% a 89,99%	5%	
De 70,00% a 79,99%	10%	
De 60,00% a 69,99%	15%	
Menor que 60,00%	20%	
Código	Nome do Indicador	
IND3	Índice de Qualidade das Primeiras Entregas	
Objetivo		
Garantir a qualidade da primeira entrega de cada Ordem de Serviço.		
Perfil do Indicador		

Unidade	Periodicidade de Medição	Meta do Indicador
%	Trimestral	>= 80%
Fórmula		
IND3 = (QOSAP/QOS) x 100, onde: QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas. QOSAP = Quantidade de Ordens de Serviço Aceitas na Primeira entrega pelos CONTRATANTES.		
Penalidades pelo não cumprimento da Meta		
Valor de IND3	Multa sobre o valor das OS não aceitas na primeira entrega	
De 80,00% a 89,99%	5%	
De 70,00% a 79,99%	10%	
De 60,00% a 69,99%	15%	
Menor que 60,00%	20%	
Código	Nome do Indicador	
IND4	Índice de Recorrência nas Entregas	
Objetivo		
Garantir o mínimo de entregas recorrentes das Ordens de Serviço.		
Perfil do Indicador		
Unidade	Periodicidade de Medição	Meta do Indicador
%	Trimestral	<= 10%
Fórmula		
IND4 = (QEROS/QOS) x 100, onde: QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas. QEROS = Quantidade de Entregas Recorrentes de Ordens de Serviço, exceto a primeira entrega.		
Penalidades pelo não cumprimento da Meta		
Valor de IND4	Multa sobre o valor das OS com entregas recorrentes	
De 80,00% a 89,99%	5%	
De 70,00% a 79,99%	10%	
De 60,00% a 69,99%	15%	
Menor que 60,00%	20%	

OBS: Entrega recorrente corresponde às várias entregas necessárias para que os CONTRATANTES aceitem uma Ordem de Serviço, excetuando-se a primeira entrega.

7.8. A CONTRATADA deverá garantir a entrega dos produtos demandados nas Ordens de Serviço dentro dos prazos máximos previstos na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência.

8. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS, E DA PROPRIEDADE DE SOFTWARE

8.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse dos CONTRATANTES ou de terceiros de que tomar conhecimento, em razão da execução do Contrato, devendo respeitar as atividades de tratamento de dados, entre outras informações pertinentes, incorrendo sobre as penas pela violação estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº 13.709/2018.

8.2. A contratação implica em necessidade de cessão de direitos autorais dos produtos entregues. Sendo assim, todos os produtos desenvolvidos pela CONTRATADA deverão ser entregues às CONTRATANTES, que terão o direito de propriedade sobre estes produtos, sendo vedada qualquer comercialização por parte da CONTRATADA.

8.3. Os CONTRATANTES, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, é o único proprietário dos produtos entregues pela CONTRATADA.

8.4. Os CONTRATANTES terão o direito de propriedade intelectual dos produtos, bem como dos artefatos e códigos-fonte gerados, de forma permanente.

8.5. Será permitido, exclusivamente os CONTRATANTES, a qualquer tempo, distribuir, alterar e utilizar os produtos sem limitações de licenças restritivas.

9. DO PAGAMENTO

9.1. A CONTRATADA somente deverá emitir e enviar as Notas Fiscais para o devido pagamento, após a formalização do documento de aceite formal final de entrega das Ordens de Serviço (OS) pelos CONTRATANTES.

9.1.1. A CONTRATADA deverá emitir Notas Fiscais em nome do CONTRATANTE que demandou o serviço.

9.2. Os valores para pagamento à CONTRATADA, que irão constar da Nota Fiscal de serviços, deverão atender ao disposto no tópico 4 deste Termo de Referência.

9.3. O pagamento dar-se-á no dia 22 (vinte e dois) do mês subsequente após a formalização do Termo de Aceite Formal Final de entrega das Ordens de Serviço (OS) pelos CONTRATANTES e caberá à CONTRATADA apresentar a Nota Fiscal correspondente às horas efetivamente executadas, para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com 10 (dez) dias de antecedência.

9.4. As multas decorrentes da apuração dos Índices de Níveis de Serviço serão aplicadas, como glosa, sobre o próximo pagamento a ser feito à CONTRATADA.

9.5. Caso o valor apurado das multas seja superior ao valor do próximo pagamento a ser feito à CONTRATADA, o saldo restante será glosado no pagamento posterior e assim por diante.

10. DAS DESPESAS DE DESLOCAMENTOS

10.1. Somente serão de responsabilidade dos CONTRATANTES as despesas de deslocamento de profissionais da Contratada, referentes ao objeto do contrato, quando em viagens para destinos fora da sede da Contratada ou fora da sede dos CONTRATANTES, em Brasília/DF. As referidas despesas deverão ser previamente autorizadas pelos CONTRATANTES 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 dos CONTRATANTES, para as despesas com hospedagem e alimentação.

11. DA MODALIDADE E TIPO DA LICITAÇÃO

11.1. A licitação será realizada na modalidade Pregão, com julgamento pelo tipo de “Menor Preço”, atendidas às especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência, visto que se trata da contratação de serviços baseados em padrões de desempenho e qualidade definidos neste Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “técnico especializado”.

12. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DE HABILITAÇÃO E ATESTADOS

12.1. Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, no qual conste a prestação de serviço e/ou a realização de fornecimento, comprovando a execução dos serviços de manutenção e suporte da ferramenta Microsoft Dynamics CRM 365 na nuvem com no mínimo 1.560 horas. O atestado deve ser datado e assinado e deverá conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do prestador do serviço, tais como:

- a) Nome, CNPJ e endereço completo do emitente da certidão;
- b) Nome da empresa que prestou o serviço ao emitente;
- c) Data de emissão do atestado ou da certidão;
- d) Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente).

12.2. A Licitante deverá apresentar Cópia autenticada do Certificado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido pelo fabricante Microsoft Informática Ltda. (elaboradas e emitidas em papel timbrado da Microsoft Informática Ltda., e assinada pelo funcionário responsável por parcerias), que comprove Competência no produto Microsoft Silver ou Gold Cloud Customer Relationship Management.

12.3. A licitante deverá apresentar documento oficial que comprove que é atuante no mercado de consultoria de manutenção e suporte do produto Microsoft Dynamics no Brasil, em pelo menos 5 (cinco) anos, em papel timbrado e assinado pelo profissional responsável pela empresa.

12.3.1. Os atestados ou certificados emitidos em outro idioma, que não o português, deverão estar acompanhados das respectivas traduções juramentadas.

12.4. A Comissão Permanente de Licitação (CPL) se reserva o direito de promover diligências através de contatos com o cliente, para certificar-se da exatidão das informações constantes dos atestados e/ou certificados apresentados pelas licitantes.

12.5. Qualquer informação inexata ou inverídica apurada pela CPL, constante dos documentos de capacitação técnica, implicará na inabilitação da respectiva licitante.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. 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.

13.2. Cumprir os prazos do cronograma de execução e/ou entrega dos serviços e definidos neste TR, no contrato e nas ordens de serviço demandadas.

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

13.4. Prestar esclarecimentos, imediatamente e por escrito, os CONTRATANTES, sempre que por estas solicitado.

13.5. Apresentar no ato da assinatura do contrato a equipe técnica que deverá compor pelos seguintes profissionais:

Analista Especialista em Ambiente (infraestrutura) Dynamics CRM 365	Mínimo 1 profissional
Analista Especialista em Soluções Nativas no Dynamics CRM 365	Mínimo 1 profissional
Desenvolvedor .NET com especialidade no Dynamics CRM 365	Mínimo 1 profissional
Consultor Funcional em Dynamics CRM 365	Mínimo 1 profissional

13.6. Comprovar no ato da assinatura do contrato que possui profissionais com as certificações disponibilizadas pela Microsoft:

- a. MB2-715: Microsoft Dynamics 365 customer engagement Online Deployment
- b. MB2-716: Microsoft Dynamics 365 Customization and Configuration
- c. MB2-717: Microsoft Dynamics 365 for Sales
- d. MB2-718: Microsoft Dynamics 365 for Customer Service
- e. 70-778: Analyzing and Visualizing Data with Microsoft Power BI
- f. 70-486: Developing [ASP.NET](#) MVC Web Applications

13.7. A equipe técnica ficará responsável pelo objeto desta licitação, e ainda:

13.7.1. Apresentar o Currículo Vitae – (CV) de cada profissional da equipe técnica de trabalho que participará da prestação dos serviços.

13.7.2. Cada profissional deverá comprovar que possui as certificações correspondentes à função, por meio da URL, *transcript ID* e *access code* disponibilizado pela Microsoft.

13.7.3. A CONTRATADA será responsável pela execução do objeto, com as seguintes responsabilidades:

- a. Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA, com a visão de todas as Ordens de Serviço, objetivando garantir a execução dos serviços dentro dos prazos e acordos estabelecidos e atendendo todos os requisitos;
- b. Responder, perante os CONTRATANTES, pela execução técnica das Ordens de Serviço;
- c. Participar periodicamente, a critério dos CONTRATANTES, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço em execução, em ambiente de interesse dos CONTRATANTES;
- d. Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento, as situações não resolvidas em nível de gerência das Ordens de Serviço;
- e. Disponibilizar, quando solicitado pelos CONTRATANTES, num prazo máximo de 48 horas corridas, toda a documentação histórica e presente do contrato, incluindo ordens de serviço já executadas, resumo de pagamentos efetuados, termos de aceite assinados, cópias de notas fiscais e relatórios de acompanhamento do contrato.

13.7.4. A CONTRATADA deverá comprovar o vínculo societário, empregatício ou contratual dos profissionais que integram a Equipe Técnica por ela indicada, mediante a apresentação de um dos seguintes documentos:

- a. Caso o profissional seja regido pelo regime de CLT: cópia autenticada do “Contrato de Trabalho” ou da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, que comprove o vínculo empregatício com a CONTRATADA;
- b. Caso o profissional seja sócio da CONTRATADA ou de suas controladas: cópia autenticada do contrato social ou estatuto que comprove a condição de sócio;
- c. Caso o profissional tenha contrato de Prestação de Serviços com a CONTRATADA: cópia autenticada do contrato, cujo prazo de vigência abranja, no mínimo, o período de prestação dos serviços aos CONTRATANTES.

13.7.5. A não apresentação da equipe técnica, no prazo previsto no item 13.5, caracterizará inexecução contratual, implicando na aplicação das penalidades previstas no contrato.

13.8. Os serviços descritos neste Termo de Referência devem ser executados diretamente pela futura contratada, não podendo ser subempreitados, cedidos ou sublocados.

14. OBRIGAÇÕES DOS CONTRATANTES

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

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

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

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

15. DA PROPOSTA DE PREÇO

15.1. A proposta de preço deve ser apresentada conforme definido na tabela a seguir:

Objeto	Unidade	Quantidade de Horas	Valor Unitário	Valor Estimado Total
Execução de serviços de Suporte na operação da ferramenta, Manutenção, Manutenção Corretiva, Manutenção Adaptativa e Manutenção Evolutiva ou Normativa de Gestão de Relacionamento - Microsoft Dynamics CRM	Horas	3.120	R\$	R\$

15.2. Nos preços apresentados devem estar inclusos todos os custos decorrentes da prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas,



previdenciários, comerciais, além de seguros, fretes, deslocamentos de pessoal e de bens para Brasília/DF, se houverem, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

16. GESTÃO DO CONTRATO

16.1. A gestão do contrato será realizada pela Diretoria de Comunicação da CNI.

17. DAS FONTES DE RECURSOS

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

CNI-SESI-SENAI-IEL

- Código e Nome da Unidade: 05.04.01.04 - Superintendência de Relações Públicas

- Código e Nome do Centro de Responsabilidade: 19.3.07.03.01.01.17 - Sistematização e gestão das informações de clientes - CRM

18. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

18.1. O prazo de vigência será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo celebrado entre as partes.

19. DOS ANEXOS

19.1. São anexos a este Termo de Referência:

Anexo I-A: Modelo de Ordem de Serviço (OS)

ANEXO I-A
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

Ordem de Serviço	
Número da OS:	
Data:	
Número do Contrato:	

Solicitante	
Nome / Telefone / Email:	
Área Demandante:	
Sistema:	

Especificação do Serviço	
Tipo de Serviço	<p>Caráter Emergencial <input type="checkbox"/> Manutenção Nível de Criticidade: <input type="checkbox"/> ALTO <input type="checkbox"/> MÉDIO <input type="checkbox"/> BAIXO <input type="checkbox"/> Suporte Nível de Criticidade: <input type="checkbox"/> ALTO <input type="checkbox"/> MÉDIO <input type="checkbox"/> BAIXO</p> <p>Caráter Convencional <input type="checkbox"/> Adaptação <input type="checkbox"/> Evolução</p> <p>* Deve ser escolhido somente um tipo de serviço</p>
Descrição da Demanda	
Produtos a Serem Entregues	

Análise da Contratada	
Data de Previsão de Início:	
Data de Previsão de Término:	
Quantidade de horas necessárias à execução do serviço (se for o caso):	
Valor Estimado (R\$):	

Responsável da Contratada pela análise	
Nome	
Data	
Cargo	

Autorização dos CONTRATANTES para a Realização do Serviço	
Nome	
Data	
Cargo	

OBS.: Este modelo poderá ser alterado ou substituído a qualquer tempo, a critério dos CONTRATANTES, sempre que necessária a sua adequação ou outro formulário mais adequado seja adotado.

ANEXO II

**PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE
CARTA DE CREDENCIAMENTO (MODELO)**

Local e data

À,
Comissão Permanente de Licitação – Sistema Indústria

REF. PREGÃO Nº 33/2019

Pela presente fica credenciado o Sr(a) _____, inscrito no CPF sob o nº _____, identidade nº _____, expedida por _____, junto ao(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) que integram o Sistema Indústria – CNI, SESI/DN, SENAI/DN e IEL/NC - para representar esta Empresa (razão social) _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____ na licitação acima referida, a quem se outorga os poderes para rubricar propostas das demais licitantes, assinar atas e documentos, interpor recursos, receber notificação, tomar ciência de decisões, recorrer, desistir da interposição de recursos, acordar, transigir, dar lances, enfim, praticar todo e qualquer ato necessário à perfeita representação ativa da outorgante no procedimento licitatório em referência.

LICITANTE

(nome da empresa com assinatura do seu(s) representante(s) legal (is)
(com firma reconhecida)

Prezado Licitante,

A carta escrita no modelo acima deverá ser entregue fora dos envelopes relacionados no item 2.4 do Instrumento Convocatório, juntamente com uma cópia autenticada do Contrato Social ou Instrumento de Procuração que comprove a legitimidade de poderes da pessoa que tiver assinado a credencial.

Juntamente com a carta de credenciamento, entregar à CPL a cópia simples da cédula de identidade do representante designado.

ANEXO III
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

(Preferencialmente em papel timbrado da empresa)

Às Entidades Nacionais do Sistema Indústria (CNI, SESI/DN, SENAI/DN e IEL/NC)
SBN Quadra 1 – Bloco C - Ed. Roberto Simonsen – 2º andar - 70040-903 – Brasília – DF

Referência: **Pregão nº 33/2019**

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 preços abaixo descritos:

Objeto	Unidade	Quantidade de Horas	Valor Estimado Unitário	Valor Estimado Total
Execução de serviços de Suporte na operação da ferramenta, Manutenção, Manutenção Corretiva, Manutenção Adaptativa e Manutenção Evolutiva ou Normativa de Gestão de Relacionamento - Microsoft Dynamics CRM	Horas	3.120	R\$	R\$

1) Valor total estimado: R\$ _____ (VALOR POR EXTENSO).

2) Nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos decorrentes do fornecimento/prestação de serviços, objeto desta licitação, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, além de seguros, fretes, deslocamentos de pessoal e de bens para Brasília e para a sede da empresa contratada, se houverem, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente nesta contratação.

3) 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 IV
MODELO - CONTRATO DE FORNECIMENTO COM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

CONTRATANTE(S):

NOME: CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA - CNI

CNPJ: 33.665.126/0001-34

ENDEREÇO: Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, Brasília (DF)

REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS):

CARGO E QUALIFICAÇÃO:

NOME: SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – SESI/DN

CNPJ: 33.641.358/0001-52

ENDEREÇO: Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, Brasília (DF)

REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS):

NOME: SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – DEPARTAMENTO NACIONAL – SENAI/DN

CNPJ: 33.564.543/0001-90

ENDEREÇO: Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, Brasília (DF)

REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS):

NOME: INSTITUTO EUVALDO LODI – NÚCLEO CENTRAL – IEL/NC

CNPJ: 33.938.861/0001-74

ENDEREÇO: Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, Brasília (DF)

REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS):

CARGO E QUALIFICAÇÃO:

TELEFONE:

EMAIL:

CONTRATADA(S):

NOME:

CNPJ:

ENDEREÇO:

REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS):

CARGO E QUALIFICAÇÃO:

TELEFONE:

EMAIL:

GESTOR DO CONTRATO:

As partes acima identificadas e qualificadas, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTES**, as primeiras e **CONTRATADO(A)(S)** a segunda, por intermédio de processo licitatório na modalidade de Pregão Nº 33/2019, do tipo MENOR PREÇO, devidamente autorizado pelo processo PRO 04582/2019, que se regerá pelos termos do Edital de Licitação e seus Anexos, quando for o caso, pelos Regulamentos de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI, devidamente publicados 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 do(a)s **CONTRATADO(A)(S)**, pelas Condições Gerais da prestação de serviços, e pelas cláusulas e condições deste instrumento;

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados, sob demanda, em **suporte e manutenção** da ferramenta de Gestão de Relacionamento - Microsoft Dynamics CRM 365, e suas integrações, a fim de mantê-la aderente às necessidades e processos corporativos de relacionamento com clientes e públicos de interesse das Entidades Nacionais - CNI, SESI, SENAI e IEL, tudo de acordo e conforme Termo de Referência (Anexo I) e demais anexos do Edital da licitação que deu origem à presente contratação.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. A prestação dos serviços deverá ser realizada observando-se as especificações técnicas constantes do Termo de Referência - Anexo I ao Edital da licitação que deu origem a esta contratação.

2.2. A execução dos serviços será realizada conforme a seguinte tabela referencial:

Objeto	Unidade	Estimativa máxima de contratação
Execução de serviços de Suporte na operação da ferramenta, Manutenção, Manutenção Corretiva, Manutenção Adaptativa e Manutenção Evolutiva ou Normativa de Gestão de Relacionamento - Microsoft Dynamics CRM	Horas	3.120

2.3. Os CONTRATANTES obrigam-se pela execução de todos os serviços definidos na tabela acima, até o fim da vigência do contrato.

2.4. Contratação de um banco de até 80 (oitenta) horas mensais para atividades de manutenção para alteração da aplicação para correção de erros detectados, a eliminação de falhas que causem a interrupção de alguma funcionalidade e desenvolvimento de itens não previstos neste documento e atividades de suporte, que consiste na elucidação de dúvidas de quaisquer naturezas, fornecimento de informações e entre outros necessários.

2.4.1. Este item não considera ordens de serviço suportadas pelo prazo de garantia das entregas, previstas no termo de referência desta contratação.

2.4.2. As horas dispostas nesse banco já estão incluídas na tabela de horas relacionadas à manutenção.

2.5. A prestação dos serviços será atrelada à entrega dos produtos mediante a definição de pacotes de trabalho, que serão formalizados por meio de Ordens de Serviço (OS) e aferidos com base em Acordos de Nível de Serviço (ANS), constantes neste Termo de Referência.

2.6. A CONTRATADA deverá cumprir, rigorosamente, os Prazos e Acordos de Níveis de Serviços determinados no item 6 e subitens deste Termo de Referência.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS ESPECIFICAÇÕES E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Dos Serviços Técnicos

- 3.1.1. Os serviços a serem realizados pela contratada compreendem:
- a. **Suporte na operação da ferramenta:** serviços necessários para elucidação de dúvidas de quaisquer naturezas, fornecimento de informações, necessários para o pleno funcionamento e operação da ferramenta.
 - b. **Manutenção:** todas as ações e intervenções necessárias para assegurar o pleno funcionamento da ferramenta.
 - c. **Manutenção Corretiva:** consiste na correção de erros detectados ou a eliminação de falhas que causem a interrupção de alguma funcionalidade. Abrange também a solução de falhas ou defeitos que caracterizem desvios em relação aos requisitos aprovados pela área de negócio;
 - d. **Manutenção Adaptativa:** consiste nas mudanças de requisitos não funcionais da aplicação. Corresponde à atualização da plataforma, adequação de funcionalidades às mudanças de negócio.
 - e. **Manutenção Evolutiva ou Normativa:** corresponde à inclusão, alteração e exclusão de características, configurações e/ou funcionalidades decorrentes de alterações em regras ou processos de negócio, de necessidades de melhoria no desempenho, de alterações normativas ou de mudanças de ambientes tecnológicos. Abrange também a criação ou mudanças de relatórios, extração de dados, migração de dados, cargas de dados, integração de dados e sistemas, criação de Web Services para integrar sistemas e disponibilizar informações e melhoria nas consultas utilizadas na ferramenta.

3.2. Do local da prestação dos serviços

3.2.1. As interações dos profissionais da CONTRATADA com os usuários e profissionais dos CONTRATANTES, para fins de execução de alguns serviços, poderão ocorrer nas instalações dos CONTRATANTES, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até o local de prestação de serviços.

3.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer os dados de contato do preposto (nome completo, cargo na empresa, e-mail, telefone fixo, telefone celular, endereço) às CONTRATANTES.

3.2.3. No caso de necessidade da substituição do preposto, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente às CONTRATANTES, o motivo da substituição e informar os novos dados de contato.

3.2.4. Quando os CONTRATANTES definirem a necessidade da prestação do serviço ou reunião presencial, para atendimento ao objeto licitado, será considerada obrigatória a presença da CONTRATADA nas instalações dos CONTRATANTES.

3.3. Das despesas com deslocamento e hospedagem

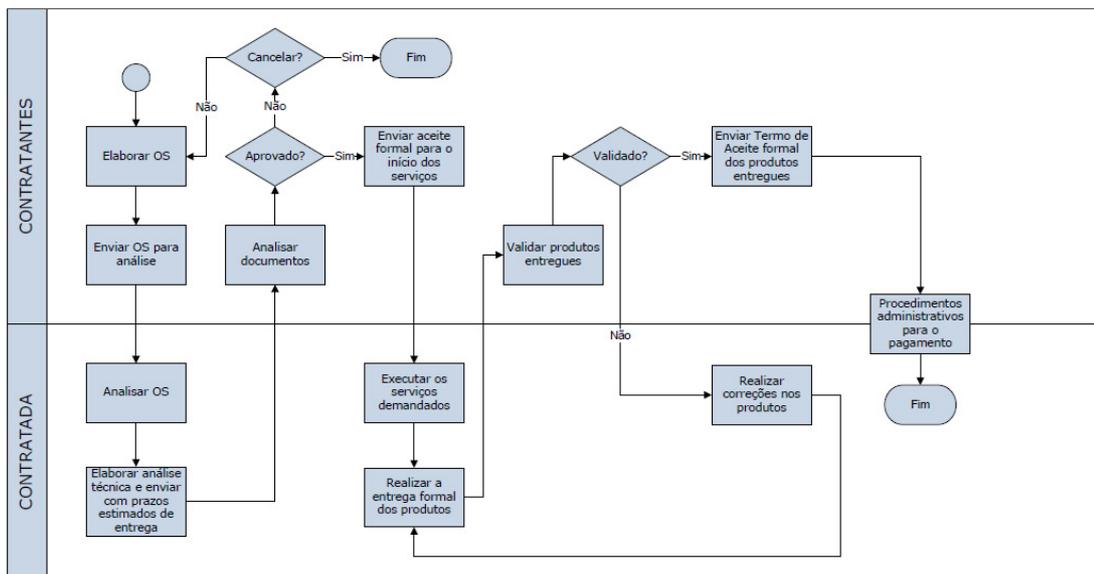
3.3.1. As despesas de deslocamento deverão observar o item 10 deste Termo de Referência.

3.3.2. O valor das horas dos profissionais, despendidas durante períodos de deslocamento, são de responsabilidade da CONTRATADA.

3.3.3. Para este projeto, poderão ser utilizados recursos de colaboração à distância como: conferências telefônicas, vídeo conferência e/ou outro meio de colaboração existente na WEB. Os recursos a serem utilizados deverão ser previamente homologados e aprovados pelos CONTRATANTES.

3.4. Da solicitação e execução dos serviços

3.4.1. Os serviços deverão seguir o disposto no fluxo apresentado a seguir:



3.5. Todos os serviços serão solicitados pelos CONTRATANTES à CONTRATADA mediante a elaboração de uma Ordem de Serviço (OS), com a descrição dos produtos a serem entregues.

3.6. Caberá às CONTRATANTES ao abrir uma ordem de serviço, especificar o tipo de serviço e descrever os produtos a serem entregues.

3.7. A CONTRATADA fica obrigada a cumprir os prazos definidos no Termo de Referência-Anexo I do Edital.

3.8. Os CONTRATANTES poderão, a seu critério, adotar sistema informatizado, possibilitando o devido acesso à CONTRATADA, via web, para a abertura das Ordens de Serviço, garantindo todas as informações necessárias e previstas neste Termo de Referência.

3.9. As Ordens de Serviços emitidas pelos CONTRATANTES serão única e exclusivamente encaminhadas ao preposto da CONTRATADA.

3.10. A CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a contar do recebimento da Ordem de Serviço, retornar a OS às CONTRATANTES, acompanhada de um relatório com a análise técnica e prazos estimados para a execução e entrega dos produtos.

3.11. Excepcionalmente para os serviços de Manutenção e Suporte, de caráter emergencial, a CONTRATADA deverá atender obrigatoriamente ao prazo máximo de até 08 (oito) horas úteis para retornar a Ordem de Serviço assinada acompanhada do respectivo relatório com a análise técnica.

3.12. O relatório com a análise técnica consiste em um anexo da Ordem de Serviço, a ser elaborado pela CONTRATADA, e deverá contemplar toda a fundamentação do serviço a ser realizado, discriminando e documentando os requisitos necessários para desenvolvimento e implementação da solução.

3.13. O relatório com a análise técnica deverá contemplar ainda o valor do custo global da Ordem de Serviço e os prazos para a entrega de todos os produtos, atendendo sempre ao disposto na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência.

3.14. Os CONTRATANTES, ao validarem a Ordem de Serviço e o relatório com a análise técnica, deverão encaminhar o Aceite Formal da OS à CONTRATADA.

3.15. A CONTRATADA somente deverá iniciar os serviços com vistas a entregar os produtos constantes da Ordem de Serviço, a partir do Aceite Formal, do item anterior, dos CONTRATANTES e de acordo com os prazos estipulados na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência.

3.16. Após a conclusão dos serviços, a CONTRATADA deverá proceder com a entrega formal dos produtos às CONTRATANTES, emitindo também os termos de aceite necessários, para a validação dos produtos.

3.17. Os prazos dos CONTRATANTES para a validação dos produtos e assinatura dos termos de aceite estão previstos na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência e se iniciarão a partir do primeiro dia útil subsequente ao recebimento formal.

3.18. Poderá haver prorrogação, a critério e pedido dos CONTRATANTES, de até 100% (cem por cento) do prazo inicialmente previsto para a validação dos produtos.

3.19. Após a validação das entregas, os CONTRATANTES deverão assinar e enviar o Termo de Aceite Formal Final à CONTRATADA.

3.20. A simples entrega dos produtos, pela CONTRATADA, e o recebimento, pelos CONTRATANTES, não implica em sua aceitação final.

3.21. Caso o produto entregue esteja em desacordo com o especificado na Ordem de Serviço, ou ainda apresentem inconsistências detectadas ao longo das validações, os CONTRATANTES deverão rejeitá-lo, devendo a CONTRATADA por sua conta e risco, nos mesmos prazos estipulados na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência, promover a substituição ou adequação, sem prejuízo da apuração dos Acordos de Níveis de Serviço e a consequente aplicação das penalidades previstas no contrato.

3.22. A CONTRATADA deverá oferecer garantia de 6 (seis) meses, a contar da data de Aceite Formal Final dos produtos entregues pelos CONTRATANTES.

3.23. Durante o prazo de garantia, todos os eventuais erros e falhas identificados deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para os CONTRATANTES, nos mesmos prazos definidos na Tabela 1 do item 7.6, respectivamente, deste Termo de Referência.

3.24. O prazo de garantia deverá ser respeitado pela CONTRATADA mesmo após o término do prazo de vigência do Contrato.

3.25. Para efeito das entregas dos produtos, recebimento das Ordens de Serviço pela CONTRATADA e encaminhamento dos aceites formais presentes no fluxo de execução dos serviços, será levado em conta o horário útil compreendido entre as 9 horas e as 18 horas de cada dia.

3.26. Os CONTRATANTES poderão solicitar à CONTRATADA, a seu critério e de acordo com as suas necessidades, a realização dos serviços de suporte e manutenção nas suas dependências, para a entrega de um produto específico, de maior complexidade e que demande proximidade entre os técnicos de ambas as partes. Neste caso, deverão ser observadas as seguintes responsabilidades:

- a. As atividades serão realizadas nas instalações dos CONTRATANTES, cabendo a elas determinar o local físico apropriado para a realização do serviço;
- b. Os recursos de hardware e software deverão ser disponibilizados pelos CONTRATANTES;
- c. Poderá a CONTRATADA, às suas expensas, disponibilizar os recursos de hardware e software complementares ou de forma integral, para a realização das atividades pelo seu profissional, desde que autorizadas pelos CONTRATANTES.

3.27. Para os produtos previstos nas Ordens de Serviço, a CONTRATADA deverá elaborar cenários de testes unitários e integrados, que serão validados pelos CONTRATANTES.

3.28. A partir da validação dos cenários, a CONTRATADA deverá executar os testes unitários e integrados conforme planejado, enviando os seus resultados aos CONTRATANTES.

3.29. Os CONTRATANTES se reservam no direito de aplicar auditoria sobre o código-fonte e quaisquer outros artefatos ou documentos entregues pela CONTRATADA, podendo, para isso, designar empresa terceira.

3.30. Os softwares de apoio utilizados pela CONTRATADA deverão ser conhecidos e aprovados previamente pelos CONTRATANTES, de forma a manter a compatibilidade e total aderência aos produtos utilizados.

3.31. A CONTRATADA deverá garantir que o sistema por ela mantido está livre de qualquer rotina não autorizada pelos CONTRATANTES, tais como: vírus, spywares e demais softwares maliciosos ou quaisquer componentes que venham danificar ou degradar dados, softwares e hardwares.

3.32. A CONTRATADA deverá encaminhar ao final de cada entrega, toda documentação técnica e informar, se o caso, quais os códigos-fonte modificados, de qualquer desenvolvimento da referida prestação dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

4.1. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços.

4.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados às Ordens de Serviço (OS), para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme detalhado adiante.

4.3. Os primeiros 60 (sessenta) dias do contrato serão considerados como um período de estabilização para que a CONTRATADA possa se familiarizar com o contexto dos CONTRATANTES. Neste período os Acordos de Níveis de Serviço serão flexibilizados de forma a fornecer novo prazo de até 100% a mais do que o previsto, quando solicitado e devidamente justificado pela CONTRATADA.

4.4. Sempre que houver quebra dos níveis de serviço especificados, os CONTRATANTES poderão emitir ofício de notificação à CONTRATADA, que terá prazo máximo de cinco dias úteis para apresentar as justificativas para as falhas verificadas.

4.5. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso os CONTRATANTES entendam como improcedentes as justificativas, será iniciado processo de aplicação das sanções previstas.

4.6. Nas Manutenções e Suporte emergenciais, para efeito de avaliação do nível de serviço quanto a prazo, a seguinte Tabela 1 será utilizada.

TABELA 1

Prazos MÁXIMOS para execução dos serviços emergenciais de Manutenção e Suporte		
Nível de Criticidade	Início dos Serviços	Prazo máximo de entrega (em dias corridos)
ALTO - Incidente com paralisação de sistema ou indisponibilidade de dados e/ou ambiente ou que faz o produto do trabalho inadequado para o uso e/ou ser incapaz prestar os serviços. Não existe alternativa de contingência.	Em até 4 horas úteis a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço Emergencial enviada pelos CONTRATANTES	1
MÉDIO - Incidente sem paralisação de sistema e com comprometimento de dados e/ou ambiente ou degradação de desempenho. A aplicação opera parcialmente com limitações importantes. Cria sobrecarga de trabalho aos usuários afetados.	Em até 1 dia útil a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço Emergencial enviada pelos CONTRATANTES	2
BAIXO - Incidente sem paralisação de sistema e sem comprometimento de dados e/ou ambiente. Normalmente restringe, mas não impede que o usuário realize suas atividades. O usuário pode contorná-lo com caminhos alternativos. Porém sua percepção de qualidade do produto pode ser afetada caso vários problemas como este se manifestem.	Pactuado entre os CONTRATANTES e a CONTRATADA, não podendo exceder a 20 dias úteis.	Pactuado entre os CONTRATANTES e a CONTRATADA, não podendo exceder a 20 dias úteis.
Prazo máximo para a validação dos produtos pelos CONTRATANTES = em até 02 dias úteis		

4.6.1. Excepcionalmente para os serviços de Manutenção e Suporte, que são de caráter emergencial, a CONTRATADA deverá atender obrigatoriamente ao prazo máximo de até 08 (oito) horas úteis para retornar a Ordem de Serviço assinada acompanhada do respectivo relatório com a análise técnica.

4.7. A Contratada deverá atender, durante a vigência do contrato, os indicadores de níveis de serviço apresentados a seguir:

Código	Nome do Indicador	
IND1	Índice de Cumprimento do Prazo de Retorno das Ordens de Serviço	
Objetivo		
Garantir o cumprimento dos prazos de retorno das Ordens de Serviço com o Relatório Técnico, levando-se em conta os prazos previstos nos itens 6.16 e 6.17 deste Termo de Referência.		
Perfil do Indicador		
Unidade	Periodicidade de Medição	Meta do Indicador
%	Trimestral	>= 90%
Fórmula		
IND1 = (QOSP/QOS) x 100, onde: QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas. QOSP = Quantidade de Ordens de Serviço retornadas nos Prazos estabelecidos.		
Penalidades pelo não cumprimento da Meta		

Valor de IND1	Multa sobre o valor das OS retornadas fora do prazo
De 80,00% a 89,99%	5%
De 70,00% a 79,99%	10%
De 60,00% a 69,99%	15%
Menor que 60,00%	20%

Código	Nome do Indicador	
IND2	Índice de Cumprimento dos Prazos de Entrega dos Produtos	
Objetivo		
Garantir o cumprimento dos prazos de entrega dos produtos, definidos nas Ordens de Serviço, em conformidade com o previsto na Tabela 1 do item 6.6, respectivamente, deste Termo de Referência.		
Perfil do Indicador		
Unidade	Periodicidade de Medição	Meta do Indicador
%	Trimestral	>= 90%
Fórmula		
IND2 = (QOSPP/QOS) x 100, onde: QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas. QOSPP = Quantidade de Ordens de Serviço com os seus Produtos entregues nos Prazos estabelecidos.		
Penalidades pelo não cumprimento da Meta		
Valor de IND2	Multa sobre o valor das OS com prazos não cumpridos	
De 80,00% a 89,99%	5%	
De 70,00% a 79,99%	10%	
De 60,00% a 69,99%	15%	
Menor que 60,00%	20%	
Código	Nome do Indicador	
IND3	Índice de Qualidade das Primeiras Entregas	
Objetivo		
Garantir a qualidade da primeira entrega de cada Ordem de Serviço.		
Perfil do Indicador		
Unidade	Periodicidade de Medição	Meta do Indicador
%	Trimestral	>= 80%
Fórmula		
IND3 = (QOSAP/QOS) x 100, onde: QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas. QOSAP = Quantidade de Ordens de Serviço Aceitas na Primeira entrega pelos CONTRATANTES.		
Penalidades pelo não cumprimento da Meta		
Valor de IND3	Multa sobre o valor das OS não aceitas na primeira entrega	
De 80,00% a 89,99%	5%	
De 70,00% a 79,99%	10%	
De 60,00% a 69,99%	15%	
Menor que 60,00%	20%	

Código	Nome do Indicador	
IND4	Índice de Recorrência nas Entregas	
Objetivo		
Garantir o mínimo de entregas recorrentes das Ordens de Serviço.		
Perfil do Indicador		
Unidade	Periodicidade de Medição	Meta do Indicador
%	Trimestral	<= 10%
Fórmula		
IND4 = (QEROS/QOS) x 100, onde: QOS = Quantidade de Ordens de Serviço abertas. QEROS = Quantidade de Entregas Recorrentes de Ordens de Serviço, exceto a primeira entrega.		
Penalidades pelo não cumprimento da Meta		
Valor de IND4	Multa sobre o valor das OS com entregas recorrentes	
De 80,00% a 89,99%	5%	
De 70,00% a 79,99%	10%	
De 60,00% a 69,99%	15%	
Menor que 60,00%	20%	

OBS: Entrega recorrente corresponde às várias entregas necessárias para que os CONTRATANTES aceitem uma Ordem de Serviço, excetuando-se a primeira entrega.

4.8. A CONTRATADA deverá garantir a entrega dos produtos demandados nas Ordens de Serviço dentro dos prazos máximos previstos na Tabela 1.

CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA

4.1. Este contrato tem prazo de vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante acordo entre as Partes, por meio de termos aditivos, observado o que determina o Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI.

CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. O valor total estimado deste contrato é de R\$ _____ (_____), sendo considerado fixo e irrevogável durante o período de vigência desta avença, de acordo com a seguinte tabela.

Objeto	Unidade	Quantidade de Horas	Valor Estimado Unitário	Valor Estimado Total
Execução de serviços de Suporte na operação da ferramenta, Manutenção, Manutenção Corretiva, Manutenção Adaptativa e Manutenção Evolutiva ou Normativa de Gestão de Relacionamento - Microsoft Dynamics CRM	Horas	3.120	R\$	R\$

6.2. A CONTRATADA somente deverá emitir e enviar as Notas Fiscais para o devido pagamento após o atesto do fornecimento pelos CONTRATANTES.

6.3. Os valores para pagamento à CONTRATADA, que irão constar da Nota Fiscal de serviços, deverão atender ao disposto neste Termo de Referência.

6.4. Caso o valor apurado das multas seja superior ao valor do próximo pagamento a ser feito à CONTRATADA, o saldo restante será glosado no pagamento posterior e assim por diante.

6.5. No caso de encerramento do contrato, havendo ainda saldo de multas a serem liquidados, o valor deverá ser reembolsado pela CONTRATADA aos cofres dos CONTRATANTES.

6.6. Todas as despesas com deslocamento, passagens aéreas e terrestres, hospedagem e alimentação da equipe técnica da CONTRATADA, quando em viagens realizadas a cidade de Brasília/DF e a sede da CONTRATADA, serão de sua responsabilidade e deverão compor o preço ofertado na proposta de preços.

6.7. Os pagamentos se farão mediante crédito na conta corrente a ser informada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

7.1. As despesas decorrentes deste Contrato correrão pelos códigos orçamentários abaixo:

Unidade: 05.04.01.04 - Superintendência de Relações Públicas

Centro de Responsabilidade: 19.3.07.03.01.01.17 - Sistematização e gestão das informações de clientes - CRM.

CLÁUSULA OITAVA – DOS ANEXOS

8.1. Fazem parte deste contrato, independentemente de transcrição:

- i) Condições gerais da contratação;
- ii) Proposta da Contratada;
- iii) Edital de licitação e demais anexos;
- iv) Demais documentos que instruem o processo de contratação.

8.2. Em caso de conflito entre disposições dos instrumentos, prevalecerão aquelas constantes deste instrumento, das condições gerais da contratação, Termo de Referência, Edital da licitação e demais anexos, proposta da contratada, nesta ordem.

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, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

Brasília/DF, _____ de _____ de 2019.

Pela(s) **CONTRATANTE(S)**:

XXXXXX
XXXXXXXXXXXX

Pelo(a)s **CONTRATADO(A)(S)**:

XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX



TESTEMUNHAS:

XXXXXXX
CPF: xxxxx

XXXXXXXXX
CPF: xxxxx