



Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial  
PELO FUTURO DO TRABALHO

**EDITAL DE LICITAÇÃO**  
**PREGÃO PRESENCIAL Nº 029/2023**

<b>Processo Administrativo:</b> 77523	<b>Tipo:</b> Menor Preço Por Lote
<b>Abertura:</b> 02 de maio de 2023	<b>Horário:</b> 09h00min
<b>Local:</b> Av. Jerônimo de Albuquerque, s/nº, Edifício Casa da Indústria Albano Franco, Retorno da Cohama, CEP: 65.060-645, São Luís/MA - <b>Fone:</b> (98) 2109.1868 - <b>E-mail:</b> <a href="mailto:cilic@fiema.org.br">cilic@fiema.org.br</a>	

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Departamento Regional do Maranhão - **SENAI/DR-MA**, por intermédio da Comissão Integrada de Licitação - **CILIC**, torna pública a realização de licitação, pela modalidade **PREGÃO PRESENCIAL**, do tipo **MENOR PREÇO POR LOTE**, que se regerá pelo **Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI** e com observância às condições estabelecidas neste Instrumento Convocatório e seus anexos.

- Anexo I - Termo de Referência;
- Anexo II - Especificação do Objeto;
- Anexo III - Proposta de Preços Padronizada;
- Anexo IV - Carta de Credenciamento;
- Anexo V - Declaração de Enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte;
- Anexo VI - Declaração de Inexistência de Empregados Menores e de Conhecimento dos Termos do Edital;
- Anexo VII - Declaração de Requisitos Habilitatórios;
- Anexo VIII - Minuta do Contrato.

O Edital de licitação e seus anexos poderão ser consultados ou impressos a partir do endereço <http://www.fiema.org.br/senai>, através da guia "Editais" -> Pregão Presencial.

Quaisquer **Pedidos de Esclarecimentos** relativos ao presente Instrumento Convocatório deverão ser dirigidos à CILIC, por intermédio do endereço eletrônico: [cilic@fiema.org.br](mailto:cilic@fiema.org.br), até às **17h00min** do dia **26.04.2023**.

## 1. DO OBJETO

- 1.1.** A presente licitação tem por objeto a contratação de pessoa jurídica técnica especializada em **Manutenção, suporte local ou remoto, especificação técnica, treinamento, desenvolvimento, análise de negócio, especificação funcional e consultoria para o ERP Microsoft Dynamics 365 Finance And Suplly Chain para atender o SENAI/DR-MA**, nas quantidades e características exigidas, conforme Termo de Referência e anexos deste Instrumento Convocatório.
- 1.2.** É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução do objeto deste torneio.

## 2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 2.1.** 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.

**2.2.** Não poderão participar da presente licitação:**2.2.1.** Consórcios de pessoas jurídicas, qualquer que seja sua forma de constituição;**2.2.2.** Pessoas Físicas ou Jurídicas que estejam suspensas de participar de licitação realizada pelo SESI e/ou pelo SENAI, Departamentos Regionais do Maranhão;**2.2.3.** Pessoas Jurídicas que se encontrem sob falência, concordata, dissolução ou liquidação, ou em processo de fusão, de cisão ou de incorporação;**2.2.4.** Pessoas Jurídicas que tenham sócios, gerentes ou administradores que sejam empregados ou dirigentes do SESI/SENAI/FIEMA/IEL;**2.2.5.** Ex-empregados do SESI/SENAI/FIEMA/IEL que tenham executado suas atividades em áreas compatíveis com o objeto licitado, pelo prazo de até 06 (seis) meses subsequentes ao seu desligamento.**2.3.** As licitantes, no dia, hora e local designados no preâmbulo, apresentarão toda a documentação exigida por este Instrumento Convocatório em 02 (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:

<p style="text-align: center;"><b>ENVELOPE "A"</b> <b>PROPOSTA DE PREÇO</b> <b>PREGÃO PRESENCIAL</b> <b>EDITAL Nº 029/2023 - SENAI/DR-MA</b> <b>RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE</b> <b>CNPJ DA LICITANTE</b> <b>E-MAIL E TELEFONE DA LICITANTE</b></p>
--

<p style="text-align: center;"><b>ENVELOPE "B"</b> <b>DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO</b> <b>PREGÃO PRESENCIAL</b> <b>EDITAL Nº 029/2023 - SENAI/DR-MA</b> <b>RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE</b> <b>CNPJ DA LICITANTE</b> <b>E-MAIL E TELEFONE DA LICITANTE</b></p>
--

**2.3.1.** Caso a licitante decida encaminhar os envelopes mediante postagem, esta deverá inserir os envelopes mencionados no **item 2.3.**, em um terceiro envelope identificado no lado externo, exclusivamente, conforme disposto a seguir:

**Destinatário:** Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI/DR-MA  
A/C: Comissão Integrada de Licitação - CILIC  
PREGÃO PRESENCIAL - EDITAL Nº 029/2023

**Endereço:** Av. Jerônimo de Albuquerque, s/nº, Edifício Casa da Indústria Albano Franco, Retorno da Cohama, CEP: 65.060-645, São Luís/MA.

**2.3.1.1.** O descumprimento, pela empresa, da forma de postagem indicada no item anterior, será de sua exclusiva responsabilidade, eximindo a CILIC de quaisquer consequências decorrentes de tal descumprimento.**2.3.1.2.** A inversão dos documentos no interior dos envelopes, ou seja, a colocação dos documentos de habilitação no envelope de proposta de preço, e vice-versa, causará a **exclusão** sumária de quaisquer licitantes do processo licitatório.

- 2.3.1.3.** A documentação contida nos envelopes "A" e "B" deverá ser apresentada em língua portuguesa, devidamente numerada. Caso a documentação não esteja numerada, o credenciado poderá fazer no momento da sessão.
- 2.4.** 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 do SENAI.
- 2.5.** Se no dia supracitado não houver expediente, o recebimento e o início da abertura dos envelopes referentes a este torneio serão realizados no primeiro dia útil subsequente ao funcionamento da Entidade.
- 2.6.** Uma vez iniciada a sessão, não serão permitidas quaisquer retificações que possam influenciar o resultado deste torneio.
- 2.7.** A empresa proponente deverá, **obrigatoriamente**, apresentar os documentos relacionados nos **itens 3., 4. e 5.,** em original ou cópia autenticada. Excepcionalmente, caso a licitante apresente algum documento em cópia simples, a CILIC poderá conferir o documento apresentado com a via original, no dia da sessão de abertura dos envelopes.
- 2.7.1.** Serão aceitos documentos com autenticação digital, desde que haja chave de acesso para consulta.

### 3. DO CREDENCIAMENTO

- 3.1.** A licitante poderá se fazer representar nesta licitação por meio de pessoa física **devidamente credenciada**, munida dos documentos abaixo relacionados, que deverão ser entregues à CILIC **fora dos envelopes** relacionados no **item 2.3.:**
- Documento de Identificação com foto;
  - Carta de Credenciamento - **Anexo IV** ou Procuração devidamente autenticada;
  - Ato Constitutivo, Registro Comercial, Estatuto ou Contrato Social;
  - Declaração de Porte da empresa, caso se enquadre com ME ou EPP - **Anexo V**;
  - Declaração de Requisitos Habilitatórios - **Anexo VII.**
- 3.1.1.** No caso da Carta de Credenciamento ou Procuração devidamente autenticada, a licitante deverá entregar à CILIC uma cópia autenticada do Contrato Social ou instrumento equivalente que comprove a legitimidade de poderes da pessoa que a tiver assinado, e cópia autenticada do documento de identidade com foto ou original.
- 3.1.2.** Caso o representante da empresa, na sessão, seja sócio, este deverá apresentar uma cópia autenticada do Contrato Social e a cópia autenticada do documento de identidade com foto ou original, não havendo necessidade da Carta de Credenciamento.
- 3.1.3.** Em caso de administrador eleito em ato apartado, deverá ser apresentada cópia autenticada da ata de reunião ou assembleia em que se deu a eleição e cópia autenticada do documento de identidade com foto ou original, não havendo necessidade da Carta de Credenciamento.

- 3.1.4.** A não apresentação do credenciamento, a incorreção do documento credencial ou a ausência do representante, não implicará na exclusão da proposta do certame, nem na inabilitação da proponente. Contudo, não serão aceitos lances verbais, nem manifestação em nome da proponente nesta disputa.
- 3.1.5.** O não credenciamento e não comparecimento de representante, não inabilita a licitante, tampouco impede o prosseguimento das fases do certame.
- 3.2.** 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.
- 3.3.** Será admitido apenas um representante para cada licitante.
- 3.4.** Após a conclusão do credenciamento, a CILIC iniciará a sessão, não sendo mais permitida a entrada de interessados em participar da licitação, como proponentes, apenas como ouvintes.
- 3.5.** As empresas que se enquadram como **Microempresas - ME** ou **Empresa de Pequeno Porte - EPP**, que desejarem usufruir dos benefícios assegurados pela Lei Complementar nº 123/06, deverão apresentar a comprovação da condição de ME ou EPP, expedida por órgão responsável, ou através de **Declaração do Porte da empresa - Anexo V**;
- 3.5.1** A não apresentação do documento que comprove a condição de ME ou EPP, acarretará a perda do benefício assegurado pela Lei Complementar nº 123/06.
- 3.5.2.** A Comissão confrontará o documento apresentado, com o Balanço Patrimonial, a fim de verificar se o faturamento está dentro do limite estabelecido pela Lei Complementar nº 123/06, se houver divergência, prevalecerão as informações constantes no Balanço.
- 3.6.** A empresa licitante deverá apresentar, neste credenciamento, **Declaração de Requisitos Habilitatórios - Anexo VII**, dando ciência de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação.
- 3.7.** Caso haja suspensão da sessão, fica admitido credenciamento para outro representante, nas mesmas condições previstas no **item 3.1**. Cumpridas todas as exigências do Edital, a empresa licitante deverá apresentar apenas **Procuração devidamente autenticada** ou **Carta de Credenciamento**, acompanhada do documento de identidade com foto em cópia autenticada ou original.

#### **4. DA PROPOSTA DE PREÇO - ENVELOPE "A"**

- 4.1.** O envelope "A" conterá a Proposta de Preço, observando o modelo constante no **Anexo III**, devendo fazer menção ao número do torneio, sem emendas, ressalvas, rasuras, acréscimo ou entrelinhas, devidamente datada, impressa, assinada e nominada pelo representante legal da licitante.
- 4.2.** A proposta deverá ser apresentada em papel timbrado da empresa proponente contendo CNPJ, endereço completo, telefone e e-mail para contato, devendo constar:
- a) Dados do representante legal com CPF;

- b) Banco e respectivo código, agência, número da conta e operação, para efeito de autorização e posterior pagamento;
  - c) Especificação dos serviços, com descrição detalhada das características, de acordo com o **Anexo II**;
  - d) Indicação do preço unitário e total do lote, obedecendo ao valor máximo de cada item constante no Anexo II, sendo **desclassificado** o lote que apresentar valor acima do preço máximo estabelecido;
  - e) Indicação do **prazo de validade da proposta**, conforme previsto no **item 4.3**;
  - f) Indicação do **prazo de execução**, conforme previsto no **item 13.1**;
  - g) As Declarações, conforme **Anexo III** (Proposta Padronizada).
- 4.3.** As licitantes deverão indicar o prazo de validade da proposta, não inferior a **90 (noventa) dias corridos**, contados da data da abertura do envelope de proposta, suspenso esse prazo na hipótese de recurso administrativo ou judicial.
- 4.4.** Cada licitante deverá declarar na proposta que, no preço cotado estão embutidos todos os custos diretos e indiretos, inclusive os resultantes da incidência de quaisquer tributos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, tributária, fiscal, previdenciária e do frete, se houver.
- 4.5.** Preço unitário dos itens e total da proposta, em reais, expressos em algarismo e por extenso, sem dupla alternativa ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado. Ocorrendo divergência entre o preço unitário e o total dos itens, prevalecerá o preço unitário. Só serão aceitos os preços em moeda nacional - Real (R\$), em algarismos arábicos, desprezando-se qualquer valor além dos centavos.
- 4.6.** Cada licitante deverá apresentar **somente 01 (uma) cotação**. A apresentação de mais de uma proposta, ou o condicionamento desta, acarretará sua imediata desclassificação.
- 4.7.** A apresentação de proposta será considerada como evidência de que a licitante:
- a) Examinou e tem pleno conhecimento de todos os documentos que instruem este Edital;
  - b) Aceita as cláusulas e condições deste Edital, bem como eventuais retificações, aditamentos, esclarecimentos ou outros atos complementares ao Edital;
  - c) Tem condições e compromete-se a fornecer o objeto deste Edital pelo valor e prazo constantes de sua proposta;
  - d) Tomou conhecimento dos dispositivos constantes do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI, disponível no site **[www.fiema.org.br](http://www.fiema.org.br)**, aceitando-o de forma integral e irretratável.
- 4.8.** As propostas não poderão impor condições ou conter opções, somente sendo admitidas propostas que ofertem apenas um preço para cada item do objeto deste Edital.

- 4.9.** A simples irregularidade formal, que evidencie lapso isento de má fé, e que não altere o conteúdo e, também, não afete a idoneidade das propostas de preço, não será causa de desclassificação.
- 4.10.** Serão desclassificadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste item.

## **5. DA HABILITAÇÃO - ENVELOPE "B"**

- 5.1.** 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.

**5.1.1.** 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, desde que a documentação esteja obedecendo aos requisitos previstos no **item 5.4.1.**

- 5.2.** As Certidões apresentadas deverão estar em condições de aceitabilidade quanto ao prazo de validade. Caso as validades das certidões não estejam expressas no documento, será considerado o **prazo de validade de 90 (noventa) dias** da data de emissão da Certidão.

- 5.3.** A CILIC, após o recebimento, abertura da documentação e registro em Ata, poderá suspender a sessão a fim de que tenha melhores condições para analisar os documentos apresentados, procedendo às diligências que achar necessária.

### **5.4. HABILITAÇÃO JURÍDICA**

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

- a) **Inscrição do Registro Comercial e demais alterações**, no caso de empresa individual;
- b) **Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor**, devidamente registrado. Em se tratando de Sociedades por Ações, a documentação deverá ainda, ser acompanhada da Ata de eleição de seus administradores. Os documentos descritos neste item deverão estar acompanhados de todas as alterações **ou** da respectiva consolidação;
- b.1) Serão aceitos Atos Constitutivos de Transformação.
- c) **Inscrição de Ato Constitutivo**, no caso de Sociedade Civil, acompanhada de prova da diretoria em exercício;
- d) 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.

### **5.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

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

- a) **Declaração de Inexistência de Empregados Menores e de Conhecimento dos Termos do Edital**, assinada por sócio, gerente dirigente, proprietário ou procurador, devidamente identificado, nos termos do modelo constante no **Anexo VI**;
- b) **Atestado de Capacidade Técnica** com descrição detalhada das características, emitido por empresa de direito público ou privado, comprovando que a empresa já executou serviços compatíveis em quantidade e qualidade técnico-operacional do objeto licitado. O atestado deverá ser datado e assinado e deverá conter informações que permitam a identificação correta da contratante e do prestador do serviço, tais como:
- Nome, CNPJ e endereço completo do emitente da certidão;
  - Nome da empresa que prestou o serviço ao emitente;
  - Data de emissão do atestado ou da certidão;
  - Assinatura e identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente).
- b.1) Declarações, no mínimo 1 (uma), emitidas por pessoa jurídica, que já forneceu ou fornece satisfatoriamente, o objeto licitado da mesma natureza constando no(s) atestado(s) os seguintes módulos: Administração da organização, Administração do sistema, Compras, Tesouraria, Contabilidade, Contas a Pagar e Receber, Gestão de Caixa e Administração Bancária, Ativos Fixos, Gerenciamento de Estoque, Gerenciamento de Depósito, Gerenciamento e Contabilidade de Projetos, Livro Fiscal, Gestão Financeira de Vendas e Marketing e Orçamento;
- b.2) O atestado deve conter: início e fim do período contratual; objeto do contrato, com o nome dos produtos e descrição das principais características dos produtos fornecidos e dos serviços prestados e manifestação expressa do signatário quanto à qualidade dos serviços prestados, comprovando experiência do licitante na realização de serviços de implantação e suporte operacional da solução e especificar a quantidade de horas do projeto;
- b.3) Os atestados de capacidade técnica e certificados estarão sujeitos a diligências, que poderá verificar através de visita técnica a veracidade das informações. Se durante esse processo, for constatada fraude em qualquer um dos documentos, a licitante envolvida estará automaticamente desclassificada do processo licitatório em questão, além de estar sujeita às penas da Lei.
- c) Comprovação de regularidade quanto a parceria entre a licitante e a Microsoft, através de documento oficial extraído do **Portal Oficial de Parceiros Microsoft**;
- d) Incluir **Nível de Certificação Microsoft**:
- Gold Enterprise Resource Planning;
  - Gold Data Analytics.

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

## 5.6. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA - FINANCEIRA

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

- a) **Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial**, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica no prazo de validade, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, compreendendo o período de pesquisa dos últimos 02 (dois) anos;
- a.1) Caso haja suspensão da sessão, a validade da certidão constante no item 5.6.1. "a", fica condicionada à data de abertura do certame.
- b) **Balanco Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social (2022)** ou Balanço de Abertura, no caso de empresa recém-constituída, devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante, assinado pelo Administrador da empresa e por Contabilista legalmente habilitado, que comprove a situação financeira da empresa, vedada à substituição por Balanço ou Balancetes provisórios. Serão aceitos os Balanços apresentados via SPED - Sistema Público de Escrituração Digital, com seu respectivo recibo digital. Serão aceitos, como na forma da Lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis **devidamente acompanhados das Notas Explicativas**, assim apresentados:
- Sociedades anônimas: publicados em Diário Oficial, em jornal de grande circulação e por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;
  - Sociedades por cotas de responsabilidade limitada: por fotocópia do Balanço do livro Diário, inclusive com Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticada na Junta Comercial da sede ou do domicílio da licitante ou por fotocópia do Balanço Patrimonial e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;
  - Sociedade sujeita a Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte: por fotocópia do Balanço do livro Diário, inclusive com Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticada na Junta Comercial da sede ou do domicílio da licitante, ou em outro órgão equivalente; ou por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.
- c) A boa situação financeira será avaliada pelos **Índices** de Liquidez Geral – LG, Solvência Geral – SG e Liquidez Corrente – LC, resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, **devidamente assinado pelo Contador da empresa**.
- $$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$
- $$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$
- $$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$
- c.1) As licitantes que apresentarem Índices de Liquidez GERAL, Solvência Geral ou Liquidez Corrente, **menor ou igual a 1 (um)**, deverão comprovar capital social ou patrimônio líquido correspondente a 10% (dez por cento) do valor total dos serviços ofertados.

- c.2) As licitantes recém-constituídas, que apresentarem **Balanco de Abertura**, ficam dispensadas de apresentarem os Índices.

## 5.7. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

**5.7.1.** Para fins de habilitação de regularidade fiscal e trabalhista, a licitante deverá apresentar:

- a) Prova de inscrição da licitante no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - **CNPJ**;
- b) Certificado de Regularidade de Situação - CRS para o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - **FGTS**;
- c) Prova de Regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, sendo:
  - **Fazenda Federal** - Certidão Conjunta Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais e quanto à Dívida Ativa da União emitida pela Receita Federal do Brasil - RFB;
  - **Fazenda Estadual** - Certidão de Regularidade de Débito de Tributos Estaduais, do Estado onde o licitante mantém sua sede, podendo ser apresentadas certidões que tenham sido expedidas de forma genérica, abarcando todos os tributos, ou ainda de forma específica desde que seja contemplado o referido tributo;
  - **Fazenda Municipal** - Certidão de Regularidade de Tributo Municipal do domicílio ou sede do licitante que comprove a inexistência de débito com ISSQN, podendo ser apresentadas certidões que tenham sido expedidas de forma genérica, abarcando todos os tributos, ou ainda de forma específica desde que seja contemplado o referido tributo.
- d) **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas**, como prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, conforme Lei 12.440/11, Arts. 2º e 3º.

**5.7.1.1.** Serão aceitas Certidões Positivas com Efeitos de Negativa.

**5.8.** Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar:

**5.8.1.** Em nome da **licitante** e, obrigatoriamente, com o número do CNPJ e com o endereço correspondente:

- a) Se a **licitante** for a **matriz**, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; ou
- b) Se a **licitante** for a **filial**, todos os documentos deverão estar em nome da filial;
- c) Serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos em nome da matriz.

**5.9.** A empresa proponente deverá anexar os documentos relacionados no **item 5.**, em original ou cópia autenticada por cartório competente, ou por **Membro da Comissão** ou **Presidente**, ou por outro servidor designado para essa atividade.

**5.9.1.** A autenticação poderá ser feita por esta Comissão mediante apresentação do documento original, das **14h00min às 17h00min** até o dia **27.04.2023**, com as seguintes condições:

- a) Serão aceitas somente cópias legíveis;
- b) Não serão aceitos documentos rasurados;
- c) Não serão aceitas cópias já autenticadas por outra Comissão;
- d) A Comissão não se obriga a autenticar documentos não solicitados no presente Edital.

**5.9.2.** A CILIC reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que julgar necessário.

**5.10.** Não serão admitidos Pesquisas, Protocolos, Telas de sites, Boletos, Requisições e Solicitações para efeito de substituição aos documentos pedidos para habilitação das empresas proponentes.

**5.11.** Não será permitida autenticação de documentação durante a realização do certame.

**5.12.** Os documentos apresentados, quando obtidos pela internet, serão considerados válidos e originais, podendo a Comissão proceder à devida consulta nos respectivos endereços eletrônicos a fim de comprovar a autenticidade e regularidade dos documentos apresentados, quando for o caso.

**5.13.** Aberto o envelope "B" - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, os documentos ali contidos serão examinados e rubricados pelos participantes presentes e pela Pregoeira e Equipe de Apoio.

**5.14.** Os envelopes contendo os documentos de habilitação das empresas **desclassificadas** poderão ser devolvidos imediatamente após o encerramento do certame. As que não se fizerem presentes, os envelopes ficarão à disposição das mesmas pelo período de **10 (dez) dias úteis**, contados do encerramento da licitação (transcorrido o prazo regulamentar para interposição de recursos contra o resultado do torneio ou, se for o caso, quando denegados os recursos interpostos), terminado este prazo, serão destruídos pela Comissão.

**5.15.** As licitantes que deixarem de apresentar quaisquer dos documentos exigidos no envelope DOCUMENTAÇÃO, ou os apresentarem em desacordo com o estabelecido neste ato convocatório ou com irregularidades, serão **inabilitadas**, não se admitindo complementação posterior.

**5.16.** Serão utilizados, neste certame, os benefícios da Lei Complementar nº 123/06, no tocante às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, **limitando-se** ao empate ficto e à regularidade das Certidões Negativa de Débitos Fiscais e Trabalhista.

## 6. DA SESSÃO E DO JULGAMENTO

**6.1.** No dia, hora e local indicados no preâmbulo deste Instrumento, será aberta a sessão, iniciando-se com o credenciamento para identificação dos representantes das licitantes interessadas em participar do certame.

- 6.2.** Juntamente com a documentação de Credenciamento, as licitantes entregarão à Pregoeira, os envelopes contendo a Proposta de Preço e os Documentos de Habilitação.
- 6.3.** Iniciada a sessão, estará encerrado o credenciamento e, por consequência, a possibilidade de admissão de novos participantes no certame.
- 6.4.** Recebidos os envelopes de todas as licitantes, eles serão rubricados nos fechos pela CILIC e por um representante de cada licitante presente.
- 6.5.** A CILIC primeiramente fará a abertura do Envelope "A" - PROPOSTA DE PREÇOS.
- 6.6.** Se não houver tempo suficiente para a abertura dos envelopes de **Documentos de Habilitação**, em face da análise das Propostas de Preços apresentadas, os envelopes não abertos, já rubricados nos fechos, ficarão em poder da CILIC até a data e horário marcados para prosseguimento dos trabalhos.
- 6.7. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**
- 6.7.1.** Abertos os envelopes de Propostas de Preços - Envelope "A", estas serão analisadas quanto ao atendimento das especificações do objeto e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, sendo imediatamente **desclassificadas** aquelas que estiverem em desacordo com o Edital.
- 6.7.2.** Após a verificação das Propostas de Preços das empresas licitantes, a Pregoeira comunicará aos participantes quais serão aquelas que continuarão no processo licitatório.
- 6.7.3.** 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**, para que seus autores participem dos lances verbais, quaisquer que sejam os preços ofertados nas propostas apresentadas.
- 6.7.4.** Se não houver, no mínimo, 03 (três) propostas de preços nas condições definidas no subitem anterior, a Pregoeira classificará as melhores propostas subsequentes, incluída a proposta de menor preço, para que seus autores participem dos lances verbais, quaisquer que sejam os preços ofertados nas propostas apresentadas.
- 6.7.5.** No caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de licitantes.
- 6.7.6.** A classificação de apenas 02 (duas) propostas escritas de preço não inviabilizará a realização da fase de lances.
- 6.7.7.** Se a oferta não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, a Pregoeira examinará as ofertas subsequentes e a qualificação das licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até apuração de uma que atenda o Edital.
- 6.7.8.** A CILIC poderá solicitar parecer técnico de profissionais pertencentes ao quadro de pessoal da Contratante para viabilizar a classificação das propostas.

## 6.8. DO JULGAMENTO

- 6.8.1.** O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO POR LOTE.**
- 6.8.2.** Em caso de empate entre duas ou mais propostas, a classificação se fará, obrigatoriamente, por sorteio, em ato público.
- 6.8.3.** Na hipótese de desclassificação ou inabilitação de todas as licitantes, o SENAI poderá fixar novo prazo para apresentação de outras propostas ou documentos de habilitação, escoimados das causas que implicaram na desclassificação ou inabilitação, conforme o caso.

## 6.9. DOS LANCES VERBAIS

- 6.9.1.** Após a classificação das propostas, terá início a fase de apresentação de lances verbais.
- 6.9.2.** A Pregoeira 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.
- 6.9.3.** Se duas ou mais propostas, em absoluta igualdade de condições, ficarem empatadas, a Pregoeira determinará a ordem de lance por meio de sorteio.
- 6.9.4.** Havendo lance, a Pregoeira 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.
- 6.9.5.** Só serão considerados os lances inferiores ao último menor preço obtido.
- 6.9.6.** A licitante que não apresentar lance numa rodada não ficará impedido de participar de nova rodada, caso ela ocorra.
- 6.9.7.** Não havendo lances verbais na primeira rodada, serão consideradas as propostas escritas de preço classificadas para esta fase.
- 6.9.8.** Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sem motivo justo, de fato superveniente ou não acatado pela Comissão, sujeitando-se a licitante desistente às mesmas penalidades constantes no **item 10.** deste Edital.
- 6.9.9.** Será classificada como primeira colocada do certame a licitante que atender as condições do Edital e apresentar o menor valor. As demais licitantes, que atenderem às exigências de apresentação da Proposta de Preços, serão classificadas em ordem crescente.
- 6.9.10.** Declarada encerrada a etapa de lance e ordenadas as ofertas, a Pregoeira examinará a aceitabilidade da primeira classificada, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.
- 6.9.11.** Caso não realizem lances verbais, será verificada a conformidade entre a proposta escrita de menor preço, quanto ao objeto e o valor máximo.

- 6.9.12.** Havendo apenas uma oferta e desde que atenda a todos os termos do Edital e que seu preço seja compatível com o valor estimado da contratação, esta poderá ser aceita.
- 6.9.13.** Após a aplicação do critério de desempate, se houver, a Pregoeira poderá negociar com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.
- 6.9.14.** A CILIC, a qualquer tempo e, a seu critério, poderá solicitar dos proponentes, esclarecimentos e/ou informações complementares, do material/serviço cotado para melhor avaliação, antes da definição do julgamento deste Edital.
- 6.9.15.** A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances.
- 6.9.16.** Encerrada a fase competitiva do Pregão e ordenadas as propostas, imediatamente, será aberto pela Pregoeira o Envelope "B" - Documentos de Habilitação da licitante detentora do menor preço, realizando-se a verificação do atendimento das condições de habilitação fixada neste Edital.
- 6.9.17.** Da reunião lavrar-se-á Ata circunstanciada, na qual serão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes e que, ao final, será assinada pela Pregoeira, equipe de apoio e pelas licitantes.

## **6.10. DO EXAME DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

- 6.10.1.** Após a classificação da Proposta de Preço, a CILIC procederá à abertura dos Documentos de Habilitação - Envelope "B", exclusivamente da licitante classificada como primeira colocada em cada item/lote.
- 6.10.2.** Se entender necessário, a CILIC 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.
- 6.10.3.** 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 CILIC prosseguirá na abertura do Envelope "B" das classificadas seguintes, observando o mesmo procedimento deste item.

## **6.11. DA PROPOSTA ADEQUADA**

- 6.11.1.** Encerrada a sessão, a licitante vencedora da disputa deverá encaminhar a **Proposta de Preço Adequada**, até o próximo dia útil dentro do horário do expediente da Entidade, discriminando o valor unitário e total, em conformidade com o valor do lance vencedor e com critérios definidos no **item 6.** deste Edital.
- 6.11.2.** Na hipótese da Proposta de Preços Adequada contemplar vários itens, o ajuste deverá ser realizado sobre os preços unitários, sobre o preço total do item e sobre o valor global, de modo que a Proposta de Preços Adequada reflita a redução de preço proporcionada pelo lance vencedor.

**6.11.3.** Caso a licitante vencedora não cumpra o prazo estabelecido no **item 6.11.1.**, será convocada a empresa classificada com o segundo menor valor e assim, sucessivamente, sujeitando-se a licitante desistente às mesmas penalidades constantes no **item 10.** deste Edital.

**6.11.4.** Após a Declaração do Vencedor do certame, todas as licitantes participantes serão informadas da decisão, iniciando-se a partir desta data o prazo recursal.

## **6.12. DOS RECURSOS**

**6.12.1.** Somente caberá recurso escrito e fundamentado, da decisão que declarar o vencedor (artigo 22 do Regulamento de Licitações e Contratos), no prazo de **02 (dois) dias úteis**, contados da comunicação desta decisão, o qual será dirigido, por intermédio da CILIC, à Autoridade competente.

**6.12.2.** 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 **02 (dois) dias úteis**, que correrá da comunicação da interposição do recurso, conforme disposto no §3º art. 22, do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI.

**6.12.3.** Os recursos serão julgados pela autoridade competente ou por quem este delegar competência no prazo de até 10 (dez) dias úteis, nos termos do artigo 23 do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI.

**6.12.4.** O provimento de recursos pela autoridade competente somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.

**6.12.5.** Os recursos terão efeitos suspensivo.

**6.12.6.** Os recursos deverão ser apresentados por meio de petição circunstanciada pelo representante legal da licitante ou através de advogado, neste caso, acompanhada de Procuração pública ou privada, para este fim, devendo conter a identificação da recorrente (CNPJ, endereço, assinatura e nome do representante legal). Deverão ser protocolados no horário das **08h30 às 11h30 e 14h30 às 17h30, exclusivamente no setor de Protocolo**, situado no térreo do Edifício Casa da Indústria Albano Franco, localizado à Av. Jerônimo de Albuquerque, s/nº, Retorno da Cohama, São Luís - MA, CEP: 65.060-645, que se submeterá a análise da Diretoria Regional do SENAI/DR-MA.

**6.12.7.** As empresas sediadas em outros Municípios ou Estados deverão encaminhar o documento digitalizado **via e-mail**, dentro do prazo e horário estabelecidos nos **itens 6.12.1., 6.12.2. e 6.12.6.**

**6.12.8.** Não serão considerados os recursos e contrarrazões protocolados ou recebidos via e-mail fora do prazo, horário e em local diferente do indicado nos **itens 6.12.1., 6.12.2. e 6.12.6.**

**6.12.9.** Quaisquer argumentos ou subsídios concernentes à defesa da licitante que pretender reconsideração total ou parcial das decisões da Comissão deverão ser apresentados por escrito, exclusivamente, anexando-se ao recurso próprio, dentro do prazo recursal.

**7. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

- 7.1.** Inexistindo manifestação recursal, a Autoridade Competente adjudicará o objeto à licitante vencedora e, em seguida, homologará os procedimentos do resultado do Pregão.
- 7.2.** Decididos os recursos porventura interpostos, e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a Autoridade competente adjudicará o objeto à licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório.
- 7.3.** Se, por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade das propostas, ou seja, **90 (noventa) dias** e caso persista o interesse da Contratante, poderá ser solicitada a prorrogação geral da validade referida a todos as licitantes, por igual prazo, no mínimo.

**8. DA CONTRATAÇÃO**

- 8.1.** Após a homologação deste procedimento, a **Administração do SENAI convocará oficialmente a licitante vencedora ou seu representante legal, durante a validade da sua proposta para, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, assinar o contrato ou instrumento equivalente, na sede da Contratante.** A licitante vencedora não poderá desistir da assinatura do contrato ou instrumento equivalente sob pena da aplicação das sanções legais previstas neste Edital.
- 8.2.** O Adjudicatário deverá comprovar a manutenção das condições demonstradas para habilitação, com o fim de promover a assinatura do contrato, bem como conservá-la durante toda a sua execução.
- 8.3.** A recusa da empresa de assinar o contrato, dentro de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de recebimento da notificação, sem motivo justo, de fato superveniente, ou com justificativa não aceita, sujeitará esta, às mesmas penalidades previstas no **item 10.** deste Edital.
- 8.4.** O disposto no item anterior não se aplica às **licitantes remanescentes** que não aceitarem a contratação, nas mesmas condições propostas pela adjudicatária, inclusive quanto a prazo e preço.

**9. DO PAGAMENTO**

- 9.1.** O pagamento será realizado mediante apresentação de Nota Fiscal em até **30 (trinta) dias corridos**, após ateste pelo setor competente.
- 9.2.** É obrigatória a apresentação, junto com a Nota Fiscal/Fatura, dos comprovantes da Receita Federal, FGTS e Certidão Estadual/Municipal, ficando condicionado o pagamento à sua regularidade.
- 9.3.** A atestação da Nota Fiscal/Fatura referente aos materiais/serviços caberá ao SENAI/DR-MA.
- 9.4.** O SENAI/DR-MA poderá deduzir da importância a pagar, os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **licitante vencedora**, nos termos deste ato convocatório.

- 9.5.** Nenhum pagamento será efetuado à **licitante vencedora** enquanto pendente de liquidação de qualquer obrigação financeira, tributária, fiscal ou trabalhista, sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensações.
- 9.6.** Caso o faturamento apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à licitante e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para a Contratante.
- 9.7.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a licitante não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, será calculada mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = encargos moratórios;

N = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = valor da parcela a ser paga; e

I = índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX)/365; I = 0,06/365; I = 0,00016438.$$

TX = percentual da taxa anual igual a 6%.

## 10. DAS SANÇÕES E PENALIDADES

- 10.1.** A recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à licitante as seguintes penalidades:
- Perda do direito à contratação;
  - Perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento convocatório;
  - Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SESI ou SENAI por prazo não superior a 02 (dois) anos.
- 10.2.** O descumprimento contratual por atraso na entrega do pedido/execução do serviço, sem justificativa por escrito ou não aceita pela Contratante, incidirá em multa, nos percentuais abaixo discriminados:
- Até 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, ou outras situações aplicáveis;
  - 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia, sobre o valor do produto/serviço ou da etapa em atraso. Após o 30º (trigésimo) dia, a Contratante poderá rescindir o contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas;

- c) Quando da ocorrência de cumprimento inadequado ou imperfeito, após detecção e comprovação técnica, garantida a ampla defesa e o contraditório, reputa-se em mora, e serão incidentes as hipóteses da letra "b".
- 10.3.** A multa de mora, quando for aplicada, poderá ser descontada de pagamento eventualmente devido à contratada, incluindo nestes a caução e demais garantias.
- 10.4.** A inexecução total ou parcial do objeto licitado sujeitará a licitante, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades: Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SESI/SENAI/DR-MA, por prazo não superior a 02 (dois) anos.
- 10.5.** A multa poderá ser aplicada isoladamente ou cumulativamente com as demais sanções: Advertência, Rescisão contratual e Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SESI/SENAI/DR-MA, por prazo até 02 (dois) anos.
- 10.6.** A multa eventualmente imposta à CONTRATADA será automaticamente descontada da fatura a que fizer jus. Caso a contratada não tenha nenhum valor a receber ser-lhe-á concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa. Após esse prazo, não sendo efetuado o pagamento, seus dados serão informados ao SPC (Serviço de Proteção ao Crédito), podendo ainda proceder a cobrança judicial da multa.
- 10.7.** Fica facultada a defesa prévia da licitante, em qualquer caso de aplicação de penalidade, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da intimação do ato.

## **11. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO**

- 11.1.** Até às **17h00min** do dia **26.04.2023**, qualquer licitante poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o presente Edital. O não cumprimento deste **prazo importará na preclusão do seu direito**.
- 11.2.** A impugnação feita tempestivamente por qualquer licitante não a impedirá de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.
- 11.3.** Pedida a impugnação, o processo licitatório será suspenso para o devido julgamento a ser realizado no prazo de até **03 (três) dias úteis**, contados da data final para sua interposição, pela autoridade competente ou por seu preposto.
- 11.4.** A impugnação deve ser apresentada em **via original**, com papel timbrado da empresa ou com carimbo oficial do CNPJ, redigida em português, sem rasura, fundamentada e assinada por representante legal, observados os prazos legais.
- 11.5.** A impugnação interposta deverá ser protocolada no Setor de Protocolo da **Superintendência Corporativa**, situado no térreo do Edifício Casa da Indústria Albano Franco, que se submeterá à análise e resposta da **Diretoria Regional do SENAI/DR-MA**.
- 11.6.** As empresas sediadas em outros Municípios ou Estados deverão encaminhar o documento digitalizado **via e-mail**, dentro do prazo e horário estabelecidos no **item 11.1**.
- 11.7.** Não serão considerados os pedidos de impugnação protocolados ou recebidos via e-mail fora do prazo, horário e em local diferente do indicado nos **itens 11.1 e 11.5**.

**12. DO RECEBIMENTO**

- 12.1.** O recebimento do objeto deste Edital será realizado em duas etapas:
- 12.1.1.** Expedição de "**Termo de Recebimento Provisório**", na entrega do objeto licitado, o qual será assinado pelos representantes do SENAI/DR-MA e da licitante;
  - 12.1.2.** Expedição de "**Termo de Recebimento Definitivo**", após a realização da análise da conformidade dos pedidos/serviços, de acordo com as especificações contidas neste Edital.
- 12.2.** O material/serviço poderá ser rejeitado quando em desacordo com o estabelecido neste Edital, e seus anexos, sendo emitido um "**Termo de Recusa**", o qual será assinado pelo representante do SENAI/DR-MA.
- 12.3.** A expedição dos Termos supra, não exime a licitante das demais sanções legais cabíveis, inclusive as previstas no Art. 18 da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).
- 12.4.** O recebimento dos materiais/serviços não exclui a responsabilidade da licitante pela perfeita conformidade, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades detectadas quando da análise do mesmo.

**13. DO PRAZO E LOCAL DE ENTREGA**

- 13.1.** Os serviços, objeto desta licitação, serão iniciados após a assinatura do contrato e recebimento do Pedido de Compra/Autorização de Serviço. O prazo de execução do contrato será de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado até o limite máximo estabelecido no Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI.
- 13.2.** Após a homologação deste procedimento, a Administração do SENAI/DR-MA convocará oficialmente a **licitante vencedora**, durante a validade da sua proposta para, no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, aceitar ou retirar o Autorização de Fornecimento/Serviço, sob pena de decair o direito a execução, sem prejuízo das sanções legais previstas.
- 13.3.** O prazo da convocação poderá ser prorrogado uma única vez, por no máximo igual período, quando solicitado pela **licitante vencedora** durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.
- 13.4.** É facultado à Administração, quando a **vencedora** não retirar ou aceitar a Autorização de Fornecimento/Serviço no prazo e condições estabelecidos, chamar as **licitantes remanescentes**, obedecida à ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, inclusive quanto ao preço, ou revogar este torneio, independentemente de qualquer comunicação.
- 13.5.** O disposto no item anterior não se aplica às licitantes remanescentes que não aceitarem a contratação, nas mesmas condições propostas pela adjudicatária, inclusive quanto a prazo e preço.
- 13.6.** Os serviços, objeto desta licitação, deverão ser prestados no **Departamento Regional do SENAI - MA**, localizado à Av. Jerônimo de Albuquerque, s/nº, Edifício Casa da Indústria, Retorno da Cohama, São Luís - MA, CEP: 65060-645.

**14. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

- 14.1.** Os contratos poderão ser aditados nas hipóteses de **complementação ou acréscimo** que se fizerem necessários nas **obras, serviços ou compras até 25%** (vinte e cinco por cento) do valor inicial e **de até 50%** (cinquenta por cento) **para reforma de edifício ou equipamento**, ambos atualizados, sempre mediante a lavratura de Termo de Aditamento, conforme determina o Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI em seu Artigo 30.
- 14.2.** A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições acima, **as supressões** que se fizerem necessárias, sempre mediante a lavratura de Termo de Aditamento.
- 14.3.** Todas as alterações contratuais por acordo entre as partes, desde que justificadas, e as decorrentes de necessidades de prorrogação, constarão em Termo de Aditamento.

**15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 15.1.** A critério da Administração do SENAI, este torneio poderá:
- Ser anulado caso exista ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado;
  - Ser revogado, a juízo da Administração, se for considerada inoportuna ou inconveniente ao interesse da entidade, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta;
  - Ser cancelado, antes de emitida Autorização de Fornecimento/Serviço, desde que justificado;
  - Ter sua data de abertura dos envelopes **PROPOSTA** e **DOCUMENTAÇÃO** transferida, por conveniência exclusiva da Administração.
- 15.2.** Este Edital deverá ser lido e interpretado na íntegra e após a apresentação da proposta e da documentação, não serão aceitas alegações de desconhecimento ou discordância de seus termos.
- 15.3.** Caberá ao SENAI:
- Permitir acesso dos empregados da licitante vencedora às suas dependências, para a execução do objeto;
  - Impedir que terceiros executem o objeto deste torneio;
  - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da licitante vencedora;
  - Exercer permanente fiscalização da execução do objeto deste torneio, por intermédio da **Coordenadoria de Tecnologia da Informação**, de acordo com o Termo de Referência anexo a este Edital;
  - Notificar a licitante vencedora, por escrito, sobre irregularidades constatadas na execução do objeto para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

- f) Solicitar que sejam substituídos os materiais/serviços recusados, de acordo com as condições e especificações deste torneio.
- 15.4.** Todos os documentos de habilitação e propostas cujos envelopes forem abertos na sessão serão rubricados pela Pregoeira, pela Equipe de Apoio e pelas licitantes presentes.
- 15.5.** É vedado à licitante retirar qualquer documento constante no seu credenciamento/proposta/documentos de habilitação, após entregues à Comissão.
- 15.6.** A classificação orçamentária para esta licitação está nas Unidades e Centros de Responsabilidades, conforme Termo de Referência anexo a este Edital.

## **16. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 16.1.** É facultada à Comissão ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.
- 16.2.** Qualquer esclarecimento ou informação complementar poderá ser obtido através do e-mail: [cilic@fiema.org.br](mailto:cilic@fiema.org.br) ou pelo telefone: **(98) 2109-1868**.
- 16.3.** As empresas interessadas deverão manter-se atualizadas de quaisquer informações, alterações e/ou esclarecimentos sobre o Edital, por meio de consulta permanente aos endereços <http://www.fiema.org.br/senai>, não cabendo a esta Entidade, a responsabilidade pela não observância deste procedimento.
- 16.4.** Das sessões públicas serão lavradas Atas, as quais serão assinadas pelos membros da CILIC e pelas licitantes presentes, com os registros de todas as ocorrências.

## **17. DO FORO**

- 17.1.** Para todos os efeitos legais, as partes elegem o Foro de São Luís, capital do Estado do Maranhão para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da aplicação deste Edital e seus Anexos.

São Luís, 11 de abril de 2023.

Fernanda Mendes Bertrand  
Pregoeira

Rosilda Lopes Costa  
Equipe de Apoio

Pollyane Christine Lima Martins  
Equipe de Apoio

Alysson Diniz Maramaldo  
Equipe de Apoio

**ANEXO I****TERMO DE REFERÊNCIA****OBJETO**

Contratação de Pessoa Jurídica Técnica Especializada em Manutenção, Suporte Remoto, Especificação Técnica, Treinamento, Desenvolvimento, Análise de Negócio, Especificação Funcional e Consultoria para o ERP Microsoft Dynamics 365 Finance And Supply Chain.

**JUSTIFICATIVA**

O ERP Microsoft Dynamics 365 Finance And Supply Chain e as suas integrações com os sistemas que apoiam a gestão do ambiente do SENAI-DR/MA, segundo a metodologia, especificações e garantias de qualidade previstas neste termo, cujas horas devem ser dimensionadas e consumidas conforme demanda. O ERP Microsoft Dynamics 365 Finance and Operations é utilizado em processos implantados na entidade SENAI-DR/MA nos módulos de Administração da organização, Administração do Sistema, Ativos Fixos – Patrimônio, Compras, Comum, Consolidações, Contas a Pagar, Contas a Receber, Crédito e Cobranças, Dados de Demonstração, Gerenciamento de Caixa e Bancos, Gerenciamento de Depósito, Gerenciamento de Despesas, Gerenciamento de Estoque, Gerenciamento de Informações do Produto, Tesouraria, Gerenciamento e Contabilidade de Projetos, Imposto, Livros fiscais, Orçamento, Orçamento, Gerenciamento de despesas, Gestão Financeira de Vendas e Marketing, dentre outros.

**ESPECIFICAÇÃO**

Os serviços deverão ser fornecidos de acordo com o conteúdo programático e metodologia Microsoft e distribuídos da seguinte forma:

LOTE	ITEM	MODALIDADE	UND	QUANT. MÁXIMA ANUAL
1	1	Serviço de suporte operacional e funcional para manutenção da infraestrutura de hardware e software do Dynamics 365 e apoio funcional aos módulos implantados – 30 horas por mês.	Horas	360
	2	Serviço de desenvolvimento de melhorias destinado à manutenção corretiva e evolutiva das funcionalidades do Dynamics 365, compreendendo customizações, parametrizações e integrações, para implantação dos requisitos definidos pelas áreas de negócio – requisitos funcionais – 1.500 horas/ano conforme demanda.	Horas	1.500

**São parte integrante deste escopo:**

**1º - Serviço de suporte operacional e funcional Dynamics 365:**

- I. Prestação de Serviços continuados de suporte aos usuários e manutenção preventiva, corretiva, adaptativa, evolutiva ou normativa do Microsoft Dynamics 365 Finance and Operations, conforme demanda;
- II. Manutenção Preventiva, consiste em antecipar possíveis situações, fatores externos ou mudança de legislação que impactarão nas funcionalidades ou que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos encaminhados à CONTRATADA;
- III. Manutenção Corretiva consiste na correção de defeitos em sistemas. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos encaminhados à CONTRATADA;
- IV. Manutenção Adaptativa consiste na adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software, mudanças de versão, linguagem, bibliotecas, componentes e do sistema gerenciador de banco de dados (SGBD) que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades;
- V. Manutenção Evolutiva ou Normativa corresponde à inclusão, alteração e exclusão de características, configurações e/ou funcionalidades demandadas por força de leis, normas, diretrizes etc., das quais também fazem parte desenvolvimentos para ajustes e resolução dos incidentes de acordo com o SLA requerido:
  - a. Manter os ambientes operacionais e disponíveis para acesso dos usuários, sob o ponto de vista de software;
  - b. Gerenciar disponibilidade, bem como ações proativas para mitigação de riscos de ocorrência de eventos de indisponibilidade;
  - c. Analisar os riscos de indisponibilidade, com determinação e implementação de contramedidas necessárias para seu pronto restabelecimento em produção;
  - d. Monitorar a disponibilidade, com geração de alertas, análises de tendências, de reincidências, e geração de histogramas e previsões a respeito da indisponibilidade futura;
  - e. Planejar e implementar ações e medidas preventivas, visando minimizar ao máximo a indisponibilidade do sistema;
  - f. Adequar aplicações e funcionalidades existentes em operação, através de parametrizações e configurações no Microsoft Dynamics 365 Finance and Operations decorrentes de inclusão, alteração e exclusão de características, configurações e/ou funcionalidades em aplicações identificadas pela CONTRATADA e/ou demandas por força de leis, normas, diretrizes etc.;
- VI. Todos os itens identificados durante o suporte e manutenção que demandem desenvolvimentos com características de melhorias e/ou novas funcionalidades serão encaminhados para execução da CONTRATADA;
- VII. Os desenvolvimentos necessários para atendimento dos incidentes registrados para atendimento

- pelo Suporte e Manutenção Local serão executados pelo profissional com perfil desenvolvedor;
- VIII. Os módulos cobertos no serviço de suporte e manutenção serão os existentes em produção na data de início do contrato de suporte, não excluindo módulos/funcionalidades adicionais que sejam implementados no decorrer do contrato;
- IX. O registro de atendimento dos serviços de suporte será através de ferramenta web disponibilizada pela CONTRATADA, onde será feito o registro da solicitação, descrição da solução, anexação de documento/imagem (pdf,doc,odt,txt)/(png,jpg) para esclarecer e enriquecer de informação a solicitação, elucidação do problema/falha e encerramento, armazenando todos os passos do processo na ferramenta, cujo manual será disponibilizado a CONTRATADA após assinatura do contrato. O prazo de atendimento de cada chamado será controlado de acordo com o Item SLA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;
- X. Caso haja necessidade de priorização nos atendimentos de incidentes registrados na ferramenta web da CONTRATANTE, esta será conduzida pelo líder da equipe de suporte local da CONTRATADA nomeado e em conjunto pelo representante da Gerência Corporativa de TI da CONTRATANTE;
- XI. Os Chamados Técnicos poderão ser motivados pela CONTRATANTE no caso de observação de algum incidente no ambiente, dúvida técnica ou necessidade de atualização do produto e pela CONTRATADA para realização de atividades de manutenção preventiva do ambiente, mediante concordância da CONTRATANTE;
- XII. Na inoperância, por qualquer razão, do sistema de gerenciamento de Chamados Técnicos o registro deverá ser feito mediante e-mail a ser enviado ao responsável técnico da CONTRATADA ou a outra pessoa formalmente indicada. Neste caso, os prazos de execução dos serviços começarão a contar a partir do momento do envio do e-mail, cabendo a CONTRATADA a responsabilidade pela checagem contínua dos seus e-mails;
- XIII. Todos os chamados técnicos deverão ser administrados pela CONTRATANTE e CONTRATADA;
- XIV. Todas as atividades de Suporte Operacional e Funcional deverão compor Relatório de Atividades Mensais contendo a identificação do chamado, descrição das atividades desenvolvidas e horas consumidas no período para fins de faturamento;
- XV. A CONTRATADA deverá atender aos Chamados Técnicos repassando conhecimento para equipe técnica da CONTRATANTE de caráter obrigatório, relacionados a incidentes na operação do Dynamics 365;

## **2º - SLA - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

- Severidade 0: chamados que caracterizem a impossibilidade da continuidade do fluxo de trabalho do Dynamics 365 impactando a continuidade do negócio da CONTRATANTE.
- Severidade 1: chamados que caracterizam uma situação de grande impacto ao fluxo de trabalho do Dynamics 365, interferindo no prazo das atividades de negócio da CONTRATANTE.
- Severidade 2: chamados que caracterizam um pequeno impacto no fluxo de trabalho do Dynamics 365, apresentando muitas vezes condições de contorno ou solução paliativa.

- Severidade 3: chamados que caracterizam situações sem impacto direto no fluxo de trabalho do Dynamics 365, ou situações de esclarecimentos a infraestrutura do ambiente.

<b>TABELA I - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)</b>			
Grau de Severidade	Prazo de início do atendimento	Prazo limite para solução de contorno	Prazo limite para solução final
0	02 horas úteis	08 horas úteis *	24 horas úteis
1	08 horas úteis	16 horas úteis *	48 horas úteis
2	24 horas úteis	32 horas úteis	64 horas úteis
3	40 horas úteis	40 horas úteis	128 horas úteis

**\* Ao menos uma solução de contorno, que viabilize a continuidade da operação, deverá ser aplicada no prazo estabelecido.**

Para o suporte operacional e funcional ficam acordados os seguintes níveis de serviço conforme grau de severidade reportado na Tabela I:

- Os prazos definidos no acordo de nível de serviço serão contados a partir do registro do Chamado Técnico;
- Os Chamados que violarem o SLA serão faturados limitados ao prazo limite de solução;
- Compreende como hora útil de atendimento a execução das atividades realizadas no horário comercial, iniciando às 08:00hs e encerrando às 18:00hs;
- Chamados Técnicos que forem abertos fora do horário útil contará, para fins de início do atendimento, a partir do próximo horário útil;
- Em casos de excepcionalidade, decorrente do impacto de um incidente na operação do Dynamics 365, a CONTRATANTE poderá solicitar e autorizar resolução de um chamado fora do horário útil. Nesses casos, as horas efetivamente realizadas serão fatoradas por 1,5 nos dias de semana após às 18h ou aos sábados e por 2,0 aos domingos e feriados. Não se enquadram neste caso as atividades de manutenção preventiva ou corretiva que, inerentemente, só podem ser realizadas fora do horário útil;
- Os registros de consumo de horas de atendimento de chamados serão computados em intervalos de 30 minutos, a partir do início do atendimento até o término do atendimento.

**Caracteriza-se por Serviço de Manutenção e Suporte Operacional e Funcional as seguintes atividades:**

- a. Compreende atividade de consultoria especializada sobre configuração e instalação do Microsoft Dynamics 365 assim como seus componentes;
- b. Compreende suporte na recuperação de ambientes em caso de panes no ambiente de produção;

- c. Compreende a realização de atividades relativas à aplicação de pacotes de atualização (Knowledge Base - KBs) ou Cumulative Updates (CUs), decorrentes de solicitação da CONTRATANTE, que deverão ser validadas nos ambientes não produtivos, antes da aplicação no ambiente de produção;
- d. Compreende apoio técnico para equipe da CONTRATANTE acerca da documentação das novas funcionalidades (Knowledge Base - KB e Cumulative Update - CU) do produto;
- e. Compreende apoio técnico funcional para equipe da CONTRATANTE para identificar soluções nativas ou correções do produto que possam otimizar processos ou introduzir melhorias de gestão (reduzir atividades manuais dentro dos processos atuais);
- f. Compreende apoio técnico para equipe da CONTRATANTE para identificação de falhas não conhecidas do produto e registro de chamado junto à Microsoft. A CONTRATADA deverá realizar o registro e acompanhamento do chamado, informando ao gestor do contrato da CONTRATANTE o número de registro;
- g. Compreende orientação quanto às melhores práticas para utilização do produto e ambiente Microsoft Dynamics 365;
- h. As atividades de manutenção preventiva deverão gerar relatórios de indicadores de desempenho do ambiente Dynamics 365 (hardware e software) que atestem a estabilidade e performance do sistema e seus ambientes;
- i. As atividades de suporte operacional e funcional poderão ser realizadas de forma remota, sem prejuízo à qualidade ou prazo de execução;

### **3º - Serviço Transferência de Conhecimento Técnico, Funcional e Operacional**

- a. Caracteriza-se por serviço de transferência de conhecimento o fornecimento de Consultoria Especializada e treinamento técnico, funcional e operacional de acordo com o conteúdo programático e metodologia Microsoft. O serviço deverá ser prestado preferencialmente no modo presencial ou remoto.
- b. A transferência de conhecimento poderá ser realizada para equipe técnica ou áreas de negócio sendo separados em nível básico, avançado ou mesmo relacionado a algum dos módulos relacionados neste Termo de Referência.
- c. Todas as capacitações devem fornecer manuais com informações detalhadas para acompanhamento das funcionalidades, prints de tela com as funcionalidades treinadas de acordo com os ambientes e customizações do cliente e teste de aproveitamento para emissão do certificado para cada um dos membros capacitados.
  - Administração da organização;
  - Administração do sistema;
  - Compras;
  - Tesouraria;
  - Contabilidade;

- Contas a Pagar e Receber;
- Gestão de Caixa e Administração Bancária;
- Ativos Fixos;
- Gerenciamento de Estoque;
- Gerenciamento de Depósito;
- Gerenciamento e Contabilidade de Projetos;
- Livro Fiscal;
- Gestão Financeira de Vendas e Marketing;
- Orçamento.

**4º - Desenvolvimento de Melhorias**

Caracteriza-se por desenvolvimento de melhorias as seguintes atividades:

- i. Implementação de correção decorrente de incidente de erro (bugs) nas funcionalidades em operação no sistema;
- ii. Implementação de novas funcionalidades e/ou relatórios ou de otimização de processos identificados ao longo da vigência do contrato;
- iii. O prazo para desenvolvimento das melhorias compreende todo período de vigência de contrato, cabendo a CONTRATANTE estabelecer as prioridades e prazos de entrega
- iv. Toda documentação relativa à implementação de melhorias no sistema produzida pela CONTRATADA deverá ser entregue a CONTRANTE
- v. Correções de customizações realizadas pela CONTRATADA devem ser garantidas durante a vigência do contrato, sem oneração de horas adicionais

A equipe técnica da CONTRATADA deve ser composta por profissionais com certificação ou experiência em projetos similares de implantações e manutenção do Dynamics 365 em empresas públicas ou privadas, de diversos portes.

**VALOR ESTIMADO (R\$)****PERÍODO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO OU PRAZO DE ENTREGA DO MATERIAL**

12 (doze) meses, podendo ser renovado por igual período, até o limite de 60 (sessenta) meses.

**PERÍODO DE VIGÊNCIA**

15 meses a contar da assinatura do contrato.

**CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Unidade	Centro de Responsabilidade	Conta Contábil	Saldo
SUPERSESI - 0201020201	Sup. Regional - 10101010201	31010604007	
COFIC - 05010701	Contabilidade - 40101010201	31010604007	
COFIC - 05010701	Patrimônio - 40101010102	31010604007	
COFIC - 05010701	Financeiro - 40101010202	31010604007	
COFIC - 05010701	Planej. Orç. - 10201010401	31010604007	
COGES - 05010501	Suprimentos - 40101010104	31010604007	

DIREG SENAI - 03010201	Direção Regional - 10101010201	31010604007	
Os recursos não foram previstos no momento da elaboração do orçamento para o exercício de 2023. Contudo, os valores serão ajustados no período da retificação, conforme deliberação dos respectivos ordenadores de despesas.			
<b>LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO OU ENTREGA DO MATERIAL</b>			
<b>SENAI-DR/MA:</b> Avenida Jerônimo de Albuquerque, S/Nº, Edifício Casa da Indústria Albano Franco, Retorno da Cohama, São Luís – MA. CEP 65060-645.			
<b>OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Designar comissão de servidores para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços contratados;</li><li>• Informar à empresa CONTRATADA de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;</li><li>• Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto adquirido.</li><li>• Responsabilizar-se pelos pagamentos dos serviços prestados pela CONTRATADA, nos prazos e condições estabelecidos no contrato;</li><li>• Dar o aceite em até 5 dias úteis da disponibilização dos serviços para que seja liberado o seu faturamento;</li><li>• Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa CONTRATADA;</li><li>• Assumir a responsabilidade pelos prejuízos eventualmente causados à empresa, decorrentes do mau uso, operação imprópria, a partir do ato da recepção do produto fornecido para teste até a sua aceitação final, desde que, na sua apresentação, o produto não tenha apresentado defeitos;</li><li>• Fiscalizar os serviços prestados pela empresa CONTRATADA bem como aferir os níveis de serviços estabelecidos;</li><li>• Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura da empresa vencedora do certame licitatório dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;</li><li>• Apresentar à CONTRATADA relatórios sobre os atos relativos à execução do Contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços, à exigência de condições estabelecidas e proposta de aplicação de sanções e do acordo de nível de serviço.</li></ul>			
<b>OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestar Serviço de Manutenção e Suporte Operacional e Funcional que consiste na análise da causa raiz, investigação detalhada e correção ou orientação sobre falhas e comportamentos não esperados gerando manutenção do Microsoft Dynamics 365;</li><li>• Executar o objeto em perfeitas condições, conforme proposta apresentada e exigências contidas no Edital e anexos;</li><li>• Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus funcionários durante a execução dos serviços, por culpa ou dolo, após prévio processo administrativo para apuração dos fatos, possibilitando o contraditório e a ampla defesa;</li></ul>			

- Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários; Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus à Contratante, inclusive o transporte;
- Nomear e manter preposto durante toda a garantia, com poderes para intermediar assuntos relativos ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;
- Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, existentes ao tempo da contratação ou por vir, resultantes da execução do contrato, salvo os fatos previstos pela teoria de imprevisão aludidos na legislação e doutrina administrativa;
- A CONTRATADA deverá manter todas as condições de habilitação durante a vigência do contrato;
- A CONTRATADA compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o "Código de Ética da Instituição SENAI-DR/MA" podendo ser acessado nos links <http://transparencia.fiema.org.br/sesi/wp-content/uploads/2018/02/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-REVISADO-DO-SISTEMA-FIEMA.pdf> ou <http://transparencia.fiema.org.br/senai/wp-content/uploads/2018/02/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-REVISADO-DO-SISTEMA-FIEMA.pdf>, onde consta a referida norma.

**Da Qualificação Técnica da Contratada:**

- Declarações, no mínimo 1 (uma), emitidas por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que atestem a qualidade técnico-operacional do serviço, compatíveis em quantidade e qualidade com o objeto desta licitação;
- Declarações, no mínimo 1 (uma), emitidas por pessoa jurídica, que já forneceu ou fornece satisfatoriamente, o objeto aqui licitado da mesma natureza constando no(s) atestado(s) os seguintes módulos: Administração da organização, Administração do sistema, Compras, Tesouraria, Contabilidade, Contas a Pagar e Receber, Gestão de Caixa e Administração Bancária, Ativos Fixos, Gerenciamento de Estoque, Gerenciamento de Depósito, Gerenciamento e Contabilidade de Projetos, Livro Fiscal, Gestão Financeira de Vendas e Marketing e Orçamento. O(s) atestado(s) deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado da empresa contratante, conter número de horas do projeto, ser datado, ser assinado e deverá conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do prestador do serviço, tais como:
  - a) Nome, CNPJ, endereço e telefone do emitente do documento;
  - b) Nome, CNPJ e endereço da empresa que prestou serviço ao emitente;
  - c) Identificação do signatário (nome, telefone, cargo ou função que exerce junta à emitente);
  - d) O atestado deve conter: início e fim do período contratual; objeto do contrato, com o nome dos produtos e descrição das principais características dos produtos fornecidos e dos serviços prestados e manifestação expressa do signatário quanto à qualidade dos serviços prestados, comprovando experiência do licitante na realização de serviços de implantação e suporte

operacional da solução e especificar a quantidade de horas do projeto.

- Os atestados de capacidade técnica e certificados estarão sujeitos a diligências, que poderá verificar através de visita técnica a veracidade das informações. Se durante esse processo, for constatada fraude em qualquer um dos documentos, a licitante envolvida estará automaticamente desclassificada do processo licitatório em questão, além de estar sujeita às Penas da Lei.
- Comprovação através de documento oficial extraído do **Portal Oficial de Parceiros Microsoft** comprovando regularidade quanto a parceria entre a licitante e Microsoft;
- Incluir Nível de Certificação Microsoft:
  - a) Gold Enterprise Resource Planning;
  - b) Gold Data Analytics

### **SANÇÕES POR INADIMPLEMENTO**

1. No caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial do compromisso assumido com a CONTRATANTE, as penalidades aplicadas à CONTRATADA, inclusive cumulativamente, serão:
  - A. Advertência;
  - B. Multa;
  - C. Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com o SENAI DR/MA;
  - D. O atraso injustificado no prazo de fornecimento implicará multa correspondente a 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor total da autorização de fornecimento correspondente, até o limite de 10% (dez por cento) do respectivo valor total;
  - E. Nesta hipótese, o atraso injustificado por período superior a 30 (trinta) dias caracterizará o descumprimento total da obrigação, punível com as sanções previstas neste item, inclusive a rescisão unilateral;
  - F. A não substituição da nota fiscal incorreta, no prazo máximo de 10 dias após a notificação, implicará em multa de 10% sobre o valor total da autorização de fornecimento;
  - G. As eventuais multas e outros valores devidos pela CONTRATADA à CONTRATANTE poderão ser compensados no pagamento das parcelas vencidas ou vincendas ou cobradas judicialmente, se for o caso;
  - H. A recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar as seguintes penalidades, previstas neste instrumento:
    - Perda do direito a contratação;
    - Perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento convocatório;
    - Suspensão do direito de licitar com o SENAI-DR/MA por prazo não superior a 02 (dois) anos;
  - I. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao contratante o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no

instrumento convocatório ou no contrato, inclusive a suspensão do direito de licitar ou contratar com o SENAI DR/MA por prazo não superior a 02 (dois) anos;

- J. O atraso injustificado no pagamento, por culpa da CONTRATANTE, poderá implicar na incidência juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária. Os juros serão calculados desde a data limite para o pagamento até a satisfação do débito;
- K. A CONTRATADA deverá comunicar, por escrito e justificadamente, as ocorrências de caso fortuito ou força maior impeditivas da prestação de serviços, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis contados da data da ocorrência, sob pena de não poder alegá-las posteriormente;
- L. As multas poderão ser aplicadas tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas;

2. Além de qualquer outro descumprimento de cláusula contratual, constituem causas de resolução, em qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que o CONTRATADO tenha 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 do (s) CONTRATANTE(S);
- B. Deixar de cumprir as obrigações previstas no Contrato;
- C. Ocorrer reincidência, por parte da CONTRATADA, em infração contratual que implique na aplicação de multa;
- D. Ocorrer a decretação de falência, liquidação judicial ou extrajudicial da CONTRATADA, ou ainda, o ingresso desta última em processo de recuperação judicial;
- E. Deixar de apresentar a garantia contratual estabelecida no Contrato no prazo previsto, quando for o caso;
- F. Previamente à aplicação de penalidades, a CONTRATANTE oportunizará esclarecimentos pela CONTRATADA, que terá prazo máximo de 05 (cinco dias) úteis para apresentar justificativas por escrito;
- G. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso os CONTRATANTE(S) entendam como improcedentes as justificativas, serão aplicadas as sanções previstas.

**SETOR / DEPARTAMENTO PARA ONDE SE DESTINA O BEM (SOMENTE PARA BENS PATRIMONIAIS)**

N/A

**UNIDADE DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO (TELEFONE E E-MAIL)**COTIN - Coordenadoria de Tecnologia da Informação – (98) 9 9230-6117 - [cotin@fiema.org.br](mailto:cotin@fiema.org.br)**ELABORADOR DO TERMO DE REFERÊNCIA**

Leila Raquel Guimarães Costa

**RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

Fábio Farias Feitosa – Coordenador de TI

**RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERÊNCIA (GESTOR DA UNIDADE)**

Fábio Farias Feitosa

**ANEXO II****ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO****LOTE ÚNICO**

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD	VALOR UNITÁRIO MÁXIMO (R\$)	VALOR TOTAL MÁXIMO (R\$)
1	Serviço de suporte operacional e funcional para manutenção da infraestrutura de hardware e software do Dynamics 365 e apoio funcional aos módulos implantados – 30 horas por mês.	Horas	360	205,00	73.800,00
2	Serviço de desenvolvimento de melhorias destinado à manutenção corretiva e evolutiva das funcionalidades do Dynamics 365, compreendendo customizações, parametrizações e integrações, para implantação dos requisitos definidos pelas áreas de negócio – requisitos funcionais – 1.500 horas/ano conforme demanda.	Horas	1.500	201,67	302.505,00
<b>VALOR TOTAL</b>					<b>376.305,00</b>

**Obs.:** O **valor total do item** será igual à multiplicação da **quantidade** pelo **valor unitário máximo**.  
O **valor total do lote** será igual ao **somatório** do valor total de cada item.

**SÃO PARTES INTEGRANTES DESTES ESCOPO:****1º - SERVIÇO DE SUPORTE OPERACIONAL E FUNCIONAL DYNAMICS 365:**

- I. Prestação de Serviços continuados de suporte aos usuários e manutenção preventiva, corretiva, adaptativa, evolutiva ou normativa do Microsoft Dynamics 365 Finance and Operations, conforme demanda;
- II. Manutenção Preventiva, consiste em antecipar possíveis situações, fatores externos ou mudança de legislação que impactarão nas funcionalidades ou que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos encaminhados à CONTRATADA;
- III. Manutenção Corretiva consiste na correção de defeitos em sistemas. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos encaminhados à CONTRATADA;
- IV. Manutenção Adaptativa consiste na adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software, mudanças de versão, linguagem, bibliotecas, componentes e do sistema gerenciador de banco de dados (SGBD) que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades;

- V. Manutenção Evolutiva ou Normativa corresponde à inclusão, alteração e exclusão de características, configurações e/ou funcionalidades demandadas por força de leis, normas, diretrizes etc., das quais também fazem parte desenvolvimentos para ajustes e resolução dos incidentes de acordo com o SLA requerido:
- a) Manter os ambientes operacionais e disponíveis para acesso dos usuários, sob o ponto de vista de software;
  - b) Gerenciar disponibilidade, bem como ações proativas para mitigação de riscos de ocorrência de eventos de indisponibilidade;
  - c) Analisar os riscos de indisponibilidade, com determinação e implementação de contramedidas necessárias para seu pronto restabelecimento em produção;
  - d) Monitorar a disponibilidade, com geração de alertas, análises de tendências, de reincidências, e geração de histogramas e previsões a respeito da indisponibilidade futura;
  - e) Planejar e implementar ações e medidas preventivas, visando minimizar ao máximo a indisponibilidade do sistema;
  - f) Adequar aplicações e funcionalidades existentes em operação, através de parametrizações e configurações no Microsoft Dynamics 365 Finance and Operations decorrentes de inclusão, alteração e exclusão de características, configurações e/ou funcionalidades em aplicações identificadas pela CONTRATADA e/ou demandas por força de leis, normas, diretrizes etc.;
- VI. Todos os itens identificados durante o suporte e manutenção que demandem desenvolvimentos com características de melhorias e/ou novas funcionalidades serão encaminhados para execução da CONTRATADA;
- VII. Os desenvolvimentos necessários para atendimento dos incidentes registrados para atendimento pelo Suporte e Manutenção Local serão executados pelo profissional com perfil desenvolvedor;
- VIII. Os módulos cobertos no serviço de suporte e manutenção serão os existentes em produção na data de início do contrato de suporte, não excluindo módulos/funcionalidades adicionais que sejam implementados no decorrer do contrato;
- IX. O registro de atendimento dos serviços de suporte será através de ferramenta web disponibilizada pela CONTRATADA, onde será feito o registro da solicitação, descrição da solução, anexação de documento/imagem (pdf,doc,odt,txt)/(png,jpg) para esclarecer e enriquecer de informação a solicitação, elucidação do problema/falha e encerramento, armazenando todos os passos do processo na ferramenta, cujo manual será disponibilizado a CONTRATADA após assinatura do contrato. O prazo de atendimento de cada chamado será controlado de acordo com o Item SLA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;
- X. Caso haja necessidade de priorização nos atendimentos de incidentes registrados na ferramenta web da CONTRATANTE, esta será conduzida pelo líder da equipe de suporte local da CONTRATADA nomeado e em conjunto pelo representante da Gerência Corporativa de TI da CONTRATANTE;
- XI. Os Chamados Técnicos poderão ser motivados pela CONTRATANTE no caso de observação de algum incidente no ambiente, dúvida técnica ou necessidade de atualização do produto e pela CONTRATADA para realização de atividades de manutenção preventiva do ambiente, mediante concordância da CONTRATANTE;
- XII. Na inoperância, por qualquer razão, do sistema de gerenciamento de Chamados Técnicos o registro deverá ser feito mediante e-mail a ser enviado ao responsável técnico da CONTRATADA ou a outra pessoa formalmente indicada. Neste caso, os prazos de execução dos serviços começarão a contar a partir do

momento do envio do e-mail, cabendo a CONTRATADA a responsabilidade pela checagem contínua dos seus e-mails;

- XIII. Todos os chamados técnicos deverão ser administrados pela CONTRATANTE e CONTRATADA;
- XIV. Todas as atividades de Suporte Operacional e Funcional deverão compor Relatório de Atividades Mensais contendo a identificação do chamado, descrição das atividades desenvolvidas e horas consumidas no período para fins de faturamento;
- XV. A CONTRATADA deverá atender aos Chamados Técnicos repassando conhecimento para equipe técnica da CONTRATANTE de caráter obrigatório, relacionados a incidentes na operação do Dynamics 365;

## 2º - SLA - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO:

- Severidade 0: chamados que caracterizem a impossibilidade da continuidade do fluxo de trabalho do Dynamics 365 impactando a continuidade do negócio da CONTRATANTE.
- Severidade 1: chamados que caracterizam uma situação de grande impacto ao fluxo de trabalho do Dynamics 365, interferindo no prazo das atividades de negócio da CONTRATANTE.
- Severidade 2: chamados que caracterizam um pequeno impacto no fluxo de trabalho do Dynamics 365, apresentando muitas vezes condições de contorno ou solução paliativa.
- Severidade 3: chamados que caracterizam situações sem impacto direto no fluxo de trabalho do Dynamics 365, ou situações de esclarecimentos a infraestrutura do ambiente.

TABELA I - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)			
Grau de Severidade	Prazo de início do atendimento	Prazo limite para solução de contorno	Prazo limite para solução final
0	02 horas úteis	08 horas úteis *	24 horas úteis
1	08 horas úteis	16 horas úteis *	48 horas úteis
2	24 horas úteis	32 horas úteis	64 horas úteis
3	40 horas úteis	40 horas úteis	128 horas úteis

**\* Ao menos uma solução de contorno, que viabilize a continuidade da operação, deverá ser aplicada no prazo estabelecido.**

Para o suporte operacional e funcional ficam acordados os seguintes níveis de serviço conforme grau de severidade reportado na Tabela I:

- Os prazos definidos no acordo de nível de serviço serão contados a partir do registro do Chamado Técnico;
- Os Chamados que violarem o SLA serão faturados limitados ao prazo limite de solução;
- Compreende como hora útil de atendimento a execução das atividades realizadas no horário comercial, iniciando às 08:00hs e encerrando às 18:00hs;
- Chamados Técnicos que forem abertos fora do horário útil contará, para fins de início do atendimento, a partir do próximo horário útil;
- Em casos de excepcionalidade, decorrente do impacto de um incidente na operação do Dynamics 365, a CONTRATANTE poderá solicitar e autorizar resolução de um chamado fora do horário útil. Nesses casos, as

horas efetivamente realizadas serão fatoradas por 1,5 nos dias de semana após às 18h ou aos sábados e por 2,0 aos domingos e feriados. Não se enquadram neste caso as atividades de manutenção preventiva ou corretiva que, inerentemente, só podem ser realizadas fora do horário útil;

- Os registros de consumo de horas de atendimento de chamados serão computados em intervalos de 30 minutos, a partir do início do atendimento até o término do atendimento.

**Caracteriza-se por Serviço de Manutenção e Suporte Operacional e Funcional as seguintes atividades:**

- Compreende atividade de consultoria especializada sobre configuração e instalação do Microsoft Dynamics 365 assim como seus componentes;
- Compreende suporte na recuperação de ambientes em caso de panes no ambiente de produção;
- Compreende a realização de atividades relativas à aplicação de pacotes de atualização (Knowledge Base - KBs) ou Cumulative Updates (CUs), decorrentes de solicitação da CONTRATANTE, que deverão ser validadas nos ambientes não produtivos, antes da aplicação no ambiente de produção;
- Compreende apoio técnico para equipe da CONTRATANTE acerca da documentação das novas funcionalidades (Knowledge Base - KB e Cumulative Update - CU) do produto;
- Compreende apoio técnico funcional para equipe da CONTRATANTE para identificar soluções nativas ou correções do produto que possam otimizar processos ou introduzir melhorias de gestão (reduzir atividades manuais dentro dos processos atuais);
- Compreende apoio técnico para equipe da CONTRATANTE para identificação de falhas não conhecidas do produto e registro de chamado junto à Microsoft. A CONTRATADA deverá realizar o registro e acompanhamento do chamado, informando ao gestor do contrato da CONTRATANTE o número de registro;
- Compreende orientação quanto às melhores práticas para utilização do produto e ambiente Microsoft Dynamics 365;
- As atividades de manutenção preventiva deverão gerar relatórios de indicadores de desempenho do ambiente Dynamics 365 (hardware e software) que atestem a estabilidade e performance do sistema e seus ambientes;
- As atividades de suporte operacional e funcional poderão ser realizadas de forma remota, sem prejuízo à qualidade ou prazo de execução;

**3º - SERVIÇO TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TÉCNICO, FUNCIONAL E OPERACIONAL:**

- Caracteriza-se por serviço de transferência de conhecimento o fornecimento de Consultoria Especializada e treinamento técnico, funcional e operacional de acordo com o conteúdo programático e metodologia Microsoft. O serviço deverá ser prestado preferencialmente no modo presencial ou remoto.
- A transferência de conhecimento poderá ser realizada para equipe técnica ou áreas de negócio sendo separados em nível básico, avançado ou mesmo relacionado a algum dos módulos relacionados neste Termo de Referência.
- Todas as capacitações devem fornecer manuais com informações detalhadas para acompanhamento das funcionalidades, prints de tela com as funcionalidades treinadas de acordo com os ambientes e customizações do cliente e teste de aproveitamento para emissão do certificado para cada um dos membros capacitados.

- Administração da organização;
- Administração do sistema;
- Compras;
- Tesouraria;
- Contabilidade;
- Contas a Pagar e Receber;
- Gestão de Caixa e Administração Bancária;
- Ativos Fixos;
- Gerenciamento de Estoque;
- Gerenciamento de Depósito;
- Gerenciamento e Contabilidade de Projetos;
- Livro Fiscal;
- Gestão Financeira de Vendas e Marketing;
- Orçamento.

#### 4º - DESENVOLVIMENTO DE MELHORIAS:

Caracteriza-se por desenvolvimento de melhorias as seguintes atividades:

- i. Implementação de correção decorrente de incidente de erro (bugs) nas funcionalidades em operação no sistema;
- ii. Implementação de novas funcionalidades e/ou relatórios ou de otimização de processos identificados ao longo da vigência do contrato;
- iii. O prazo para desenvolvimento das melhorias compreende todo período de vigência de contrato, cabendo a CONTRATANTE estabelecer as prioridades e prazos de entrega
- iv. Toda documentação relativa à implementação de melhorias no sistema produzida pela CONTRATADA deverá ser entregue a CONTRATANTE;
- v. Correções de customizações realizadas pela CONTRATADA devem ser garantidas durante a vigência do contrato, sem oneração de horas adicionais;
- vi. A equipe técnica da CONTRATADA deve ser composta por profissionais com certificação ou experiência em projetos similares de implantações e manutenção do Dynamics 365 em empresas públicas ou privadas, de diversos portes.

**ANEXO III****PROPOSTA DE PREÇOS PADRONIZADA**

1. Cotamos para o objeto em licitação o valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) para o objeto a ser fornecido, conforme **Anexo II**.
2. O prazo de eficácia desta proposta é de **90 (noventa) dias**, a contar da data de entrega de seu respectivo envelope, estabelecida no **Edital Nº 029/2023 - PREGÃO PRESENCIAL**.
3. Os serviços, objeto desta licitação, serão iniciados após a assinatura do contrato e recebimento do pedido de Compra/Autorização de Serviço. O prazo de execução dos serviços será de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado até o limite máximo estabelecido no Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI.
4. Declaramos que, no preço cotado, estão embutidos todos os custos diretos e indiretos, inclusive os resultantes da incidência de quaisquer tributos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, tributária, fiscal, previdenciária e do frete, se houver.
5. Estamos cientes e concordamos que na seleção dos produtos ofertados para a execução do contrato deveremos atender ao nível de qualificação e especificação exigida no instrumento convocatório, e seus anexos, de modo a se resguardar a qualidade do atendimento às Unidades do **SENAI/MA**.

São Luís, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Representante Legal)

Dados do representante da empresa que assinará o termo de contrato, conforme consta no contrato social.

Nome: \_\_\_\_\_

Nacionalidade: \_\_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_ Identidade: \_\_\_\_\_

Órgão: \_\_\_\_\_ Data de emissão: \_\_/\_\_/\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

Dados bancários da empresa licitante.

Banco: \_\_\_\_\_ Agência: \_\_\_\_\_ Conta: \_\_\_\_\_

**Observação:**

**Emitir em papel timbrado que identifique a licitante, com o CNPJ.  
O Anexo II é parte integrante da Proposta de Preço.**

**ANEXO IV****CARTA DE CREDENCIAMENTO****EDITAL Nº 029/2023 - PREGÃO PRESENCIAL**

Por esta, fica credenciado (a) o (a) Senhor (a) \_\_\_\_\_, portador (a) da carteira de identidade nº. \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o nº \_\_\_\_\_ para representar a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº. \_\_\_\_\_, nos autos referentes à licitação em epígrafe, na qualidade de representante legal, outorgando-lhe plenos poderes para pronunciar-se em seu nome, bem como formular proposta técnica e ou comercial, assinar documentos, requerer vista de documentos e proposta, interpor recurso e participar de todos os atos inerente ao certame e a que tudo daremos por firme e valioso.

Cidade/Estado, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
Assinatura e Carimbo  
(Representante Legal)

Nome:

C.I.:

CPF:

Cargo:

**Observação: Emitir em papel timbrado que identifique a licitante, com o CNPJ.**

**ANEXO V****DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA - ME  
OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE - EPP****EDITAL Nº 029/2023 - PREGÃO PRESENCIAL**

Ao  
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI  
Departamento Regional do Maranhão

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal Senhor \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_, declara sob as penas da Lei, e para os fins do disposto no art. 3º da Lei Complementar nº 123/06, que:

- I. Se enquadra como ( ) MICROEMPRESA – ME **ou** ( ) EMPRESA PEQUENO PORTE – EPP;
- II. A receita bruta anual da empresa não ultrapassa o disposto nos incisos I e do II do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06;
- III. Não tem nenhum dos impedimentos do §4º do art. 3º da mesma Lei, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Cidade/Estado, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
Assinatura e Carimbo  
(Representante Legal)

**Observação: Emitir em papel timbrado que identifique a licitante, com o CNPJ.**

## ANEXO VI

### DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADOS MENORES E DE CONHECIMENTO DOS TERMOS DO EDITAL

Ao  
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI  
Departamento Regional do Maranhão

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal Senhor \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da Lei, e para os fins de licitação, **EDITAL Nº 029/2023**

#### **PREGÃO PRESENCIAL:**

- I. Que não há em seu quadro, empregado com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
- II. Que recebeu todos os documentos inerentes a presente competição e tomou conhecimento integral de teor do Edital de licitação e seus anexos, sujeitando-se às disposições nele contidas.

Cidade/Estado, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
Assinatura e Carimbo  
(Representante Legal)

**Observação: Emitir em papel timbrado que identifique a licitante, com o CNPJ.**

**ANEXO VII****DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO AOS REQUISITOS HABILITATÓRIOS****EDITAL Nº 029/2023 - PREGÃO PRESENCIAL****DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO AOS REQUISITOS HABILITATÓRIOS**

O abaixo assinado, Senhor \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_, representante legal da Empresa \_\_\_\_\_, devidamente inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, sede (endereço completo), em conformidade com Lei, declara que a empresa está apta a cumprir plenamente os **REQUISITOS HABILITATÓRIOS** exigidos no Edital que regem o certame acima indicado.

Cidade/Estado, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
Assinatura e Carimbo  
(Representante Legal)

**Observação: Emitir em papel timbrado que identifique a licitante, com o CNPJ.**

**ANEXO VIII****MINUTA DO CONTRATO**

Cont. .... /2023

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI E A EMPRESA \_\_\_\_\_ NOS TERMOS DO EDITAL N.º. 029/2023 - PREGÃO PRESENCIAL.**

Ao(s) \_\_\_\_\_ dia(s) do mês de \_\_\_\_\_ do ano de dois mil e vinte e três, nas dependências do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial, situado nesta Capital, na Avenida Jerônimo de Albuquerque, s/nº, Edifício Casa da Indústria Albano Franco, 2º andar, entidade de direito privado, inscrito no CNPJ sob o n.º. 03.775.543/0001-79, neste ato representado pelo seu Diretor Regional, o Sr. \_\_\_\_\_ doravante denominado, simplesmente, **CONTRATANTE** e a EMPRESA \_\_\_\_\_, sociedade \_\_\_\_\_, regida pelas disposições contidas no \_\_\_\_\_ inscrita no CNPJ sob n.º. \_\_\_\_\_, estabelecida \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo seu \_\_\_\_\_, Sr. \_\_\_\_\_, brasileiro, portador da Carteira de Identidade n.º. \_\_\_\_\_, CPF n.º. \_\_\_\_\_, com poderes para representar a Empresa e assinar contratos, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o constante no Processo n.º. \_\_\_\_\_, resolvem celebrar o presente **CONTRATO**, que será regido pelo **Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI**, aplicando-se subsidiariamente, no que couberem, as normas gerais vigentes, mediante as cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente Contrato tem por objeto a Contratação de Pessoa Jurídica técnica especializada em **Manutenção, suporte local ou remoto, especificação técnica, treinamento, desenvolvimento, análise de negócio, especificação funcional e consultoria para o ERP Microsoft Dynamics 365 Finance And Suplply Chain para atender o SENAI-DR/MA**, nas quantidades e características exigidas, conforme Termo de Referência e anexos deste Edital.

**Parágrafo Primeiro** - A contratação do objeto estipulado neste Contrato, no Edital n.º. 029/2023 - Pregão Presencial, e seus anexos, e na Proposta de Preços da CONTRATADA que fazem parte integrante e complementar deste instrumento independentemente de transcrição.

**Parágrafo Segundo** - A aquisição ora contratada foi objeto de licitação na modalidade Pregão Presencial, na forma do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI/DR-MA e, subsidiariamente, das normas gerais vigentes.

**Parágrafo Terceiro** - O responsável pelo acompanhamento e fiscalização deste Contrato será designado através de Portaria específica para este fim.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO PREÇO**

O preço máximo dessa licitação é de **R\$** ( ).

**Parágrafo Primeiro** - No valor unitário fixado no "caput" desta cláusula, estão incluídos todos os ônus e custos de materiais, encargos trabalhistas e sociais com mão-de-obra e equipamentos necessários à perfeita execução/entrega do objeto, não cabendo ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade pelo recolhimento dos mesmos.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO DE ENTREGA E VIGÊNCIA**

Os serviços, objeto desta licitação, serão iniciados após a assinatura do contrato e recebimento do Pedido de Compra/Autorização de Serviço. O prazo de execução dos serviços será de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado até o limite máximo estabelecido no Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI.

O prazo de vigência do contrato será de **15 (quinze) meses**.

**Parágrafo Primeiro** - A administração do SENAI/DR-MA convocará oficialmente a Contratada, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, para aceitar ou retirar o Autorização de Fornecimento/Serviço, sob pena de decair o direito a execução, sem prejuízo das sanções legais previstas.

Os serviços, objeto desta licitação, deverão ser prestados no **Departamento Regional do SENAI - MA**, localizado à Av. Jerônimo de Albuquerque, s/nº, Edifício Casa da Indústria, Retorno da Cohama, São Luís - MA, CEP: 65060-645.

### **CLÁUSULA QUARTA - DO PAGAMENTO**

O pagamento será realizado mediante apresentação de Nota Fiscal em até **30 (trinta) dias**, após ateste pelo setor competente.

É obrigatória a apresentação, junto com a Nota Fiscal/Fatura, dos comprovantes da Receita Federal, FGTS e Certidão Estadual/Municipal, ficando condicionado o pagamento à sua regularidade.

A atestação da Nota Fiscal ou Fatura referente aos produtos/serviços caberá ao SENAI/DR-MA.

O SENAI/DR-MA poderá deduzir da importância a pagar, os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **licitante vencedora**, nos termos deste ato convocatório.

Nenhum pagamento será efetuado à **licitante vencedora** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira, tributária, fiscal ou trabalhista, sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensações.

Caso o faturamento apresente alguma incorreção, o documento será devolvido à licitante e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para a Contratante.

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a licitante não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, será calculada mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = encargos moratórios;

N = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = valor da parcela a ser paga; e

I = índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX)/365; I = 0,06/365; I = 0,00016438.$$

TX = percentual da taxa anual igual a 6%.

### CLÁUSULA QUINTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução do objeto deste torneio.

### CLÁUSULA SEXTA - DA RESCISÃO

A rescisão poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:

- a) Administrativamente, a qualquer tempo, por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados no Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI e, subsidiariamente, naqueles listados nas normas gerais vigentes;
- b) Judicialmente, nos termos da legislação;
- c) O não cumprimento por uma das partes, de quaisquer das condições previstas no presente instrumento, no edital e seus anexos, dará a outra o direito de rescindi-lo, ficando a parte faltosa responsável pelas obrigações que advirem relativas à aquisição do equipamento.

**Parágrafo Primeiro** - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

**Parágrafo Segundo** - As responsabilidades imputadas à CONTRATADA, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra a CONTRATANTE, não cessam com a rescisão do contrato.

### CLÁUSULA SÉTIMA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**Parágrafo Primeiro** - A recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à licitante as seguintes penalidades:

- a) Perda do direito à contratação;
- b) Perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento convocatório;
- c) Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SESI ou SENAI por prazo não superior a 02 (dois) anos.

**Parágrafo Segundo** - O descumprimento contratual, por atraso na entrega do material/execução do serviço, sem justificativa por escrito ou não aceita pela Contratante, incidirá em multa, nos percentuais abaixo discriminados:

- a) Até 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, ou outras situações aplicáveis;
- b) 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia, sobre o valor do pedido/serviço ou da etapa em atraso. Após o 30º (trigésimo) dia, o contratante poderá rescindir o contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas;
- c) Quando da ocorrência de cumprimento inadequado ou imperfeito, após detecção e comprovação técnica, garantida a ampla defesa e o contraditório, reputa-se em mora, e serão incidentes as hipóteses da letra "b".

**Parágrafo Terceiro** - A multa de mora, quando for aplicada, poderá ser descontada de pagamento eventualmente devido à contratada, incluindo nestes a caução e demais garantias.

**Parágrafo Quarto** - A inexecução total ou parcial do objeto licitado sujeitará a licitante, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades: Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SENAI/DR-MA, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

**Parágrafo Quinto** - A multa poderá ser aplicada isoladamente ou cumulativamente com as demais sanções: Advertência, Rescisão contratual e Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SENAI/DR-MA, por prazo até 02 (dois) anos.

**Parágrafo Sexto** - A multa eventualmente imposta à CONTRATADA será automaticamente descontada da fatura a que fizer jus. Caso a contratada não tenha nenhum valor a receber ser-lhe-á concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa. Após esse prazo, não sendo efetuado o pagamento, seus dados serão informados ao SPC (Serviço de Proteção ao Crédito), podendo ainda proceder a cobrança judicial da multa.

**Parágrafo Sétimo** - Fica facultada a defesa prévia da licitante, em qualquer caso de aplicação de penalidade, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da intimação do ato.

## **CLÁUSULA OITAVA - DA APLICAÇÃO DE ADVERTÊNCIA**

A advertência poderá ser aplicada quando ocorrer:

- a) Descumprimento das obrigações contratuais, especialmente aquelas relativas às características dos bens, qualidade, quantidade, prazo ou recusa de fornecimento ou entrega, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior e aqueles que não acarretem prejuízos para o SENAI/DR-MA;
- b) Execução insatisfatória ou pequenos transtornos ao desenvolvimento do contrato desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária.

## **CLÁUSULA NONA - DAS MULTAS**

A multa poderá ser aplicada isoladamente ou cumulativamente com as demais sanções: Advertência, rescisão contratual e suspensão do direito de licitar ou contratar com o SESI/SENAI-MA, por prazo até 02 (dois) anos.

**Parágrafo Primeiro** - A multa eventualmente imposta à CONTRATADA será automaticamente descontada da fatura a que fizer jus. Caso a contratada não tenha nenhum valor a receber ser-lhe-á concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa.

**Parágrafo Segundo** - A CONTRATADA desde logo autoriza a CONTRATANTE a descontar dos valores por ele devidos o montante das multas a ela aplicadas.

**Parágrafo Terceiro** - Fica facultada a defesa prévia da licitante, em qualquer caso de aplicação de penalidade, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da intimação do ato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DA SUSPENSÃO**

A suspensão temporária será aplicada quando ocorrer:

- a) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) Reincidência de execução insatisfatória do contrato, acarretando prejuízos ao SENAI/DR-MA;
- c) Atraso, injustificado, na execução e/ou conclusão do fornecimento, contrariando o disposto no contrato;
- d) Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- e) Irregularidades que acarretem prejuízo ao CONTRATANTE, ensejando rescisão contratual;
- f) Ações com intuito de tumultuar a execução do contrato;
- g) Prática de atos ilícitos, demonstrando não possuir idoneidade para licitar e contratar com o SENAI/DR-MA; e
- h) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA CONDUTA ÉTICA**

As Partes declaram e garantem uma à outra que: (a) conhecem e cumprem integralmente o disposto nas leis brasileiras, notadamente nas leis anticorrupção, da lavagem de dinheiro, da improbidade administrativa, da defesa da concorrência, das licitações, e demais legislações correlatas, bem como no Código de Ética do Sistema FIEMA, garantindo que:

- a) Não as violarão;
- b) Não praticarão qualquer conduta contrária à essas legislações;
- c) Não realizarão qualquer ato que venha a favorecer indevida e injustificadamente, de forma direta ou indireta, uma à outra e/ou quaisquer terceiros;
- d) Não oferecerão, prometerão ou darão qualquer importância em dinheiro, artigo de valor ou qualquer vantagem economicamente determinável ou não, a nenhum representante e/ou empregado da entidade contratante, em troca de qualquer vantagem indevida, economicamente determinável ou não.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- ✓ Designar comissão de servidores para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços contratados;
- ✓ Informar à empresa CONTRATADA de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;

- ✓ Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto adquirido;
- ✓ Responsabilizar-se pelos pagamentos dos serviços prestados pela CONTRATADA, nos prazos e condições estabelecidos no contrato;
- ✓ Dar o aceite em até 5 (cinco) dias úteis da disponibilização dos serviços para que seja liberado o seu faturamento;
- ✓ Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa CONTRATADA;
- ✓ Assumir a responsabilidade pelos prejuízos eventualmente causados à empresa, decorrentes do mau uso, operação imprópria, a partir do ato da recepção do produto fornecido para teste até a sua aceitação final, desde que, na sua apresentação, o produto não tenha apresentado defeitos;
- ✓ Fiscalizar os serviços prestados pela empresa CONTRATADA bem como aferir os níveis de serviços estabelecidos;
- ✓ Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura da empresa vencedora do certame licitatório dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;
- ✓ Apresentar à CONTRATADA, relatórios sobre os atos relativos à execução do Contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços, à exigência de condições estabelecidas e proposta de aplicação de sanções e do acordo de nível de serviço;
- ✓ Notificar a empresa CONTRATADA, por escrito, sobre irregularidades constatadas na execução do objeto fornecido, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- ✓ Prestar serviço de Manutenção e Suporte Operacional e Funcional que consiste na análise da causa raiz, investigação detalhada e correção ou orientação sobre falhas e comportamentos não esperados gerando manutenção do Microsoft Dynamics 365;
- ✓ Executar o objeto em perfeitas condições, conforme proposta apresentada e exigências contidas no Edital e anexos;
- ✓ Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus funcionários durante a execução dos serviços, por culpa ou dolo, após prévio processo administrativo para apuração dos fatos, possibilitando o contraditório e a ampla defesa;
- ✓ Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários; Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus à Contratante, inclusive o transporte;
- ✓ Nomear e manter preposto durante toda a garantia, com poderes para intermediar assuntos relativos ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;

- ✓ Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, existentes ao tempo da contratação ou por vir, resultantes da execução do contrato, salvo os fatos previstos pela teoria de imprevisão aludidos na legislação e doutrina administrativa;
- ✓ A CONTRATADA deverá manter todas as condições de habilitação durante a vigência do contrato;
- ✓ A CONTRATADA compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o "Código de Ética da Instituição SENAI-DR/MA" podendo ser acessado nos links <http://transparencia.fiema.org.br/sesi/wp-content/uploads/2018/02/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-REVISADO-DO-SISTEMA-FIEMA.pdf> ou <http://transparencia.fiema.org.br/senai/wp-content/uploads/2018/02/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-REVISADO-DO-SISTEMA-FIEMA.pdf>, onde consta a referida norma.

✓ **DA EXECUÇÃO DO OBJETO:**

**SERVIÇO DE SUPORTE OPERACIONAL E FUNCIONAL DYNAMICS 365:**

- I. Prestação de Serviços continuados de suporte aos usuários e manutenção preventiva, corretiva, adaptativa, evolutiva ou normativa do Microsoft Dynamics 365 Finance and Operations, conforme demanda;
- II. Manutenção Preventiva, consiste em antecipar possíveis situações, fatores externos ou mudança de legislação que impactarão nas funcionalidades ou que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos encaminhados à CONTRATADA;
- III. Manutenção Corretiva consiste na correção de defeitos em sistemas. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos encaminhados à CONTRATADA;
- IV. Manutenção Adaptativa consiste na adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software, mudanças de versão, linguagem, bibliotecas, componentes e do sistema gerenciador de banco de dados (SGBD) que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades;
- V. Manutenção Evolutiva ou Normativa corresponde à inclusão, alteração e exclusão de características, configurações e/ou funcionalidades demandadas por força de leis, normas, diretrizes etc., das quais também fazem parte desenvolvimentos para ajustes e resolução dos incidentes de acordo com o SLA requerido:
  - Manter os ambientes operacionais e disponíveis para acesso dos usuários, sob o ponto de vista de software;
  - Gerenciar disponibilidade, bem como ações proativas para mitigação de riscos de ocorrência de eventos de indisponibilidade;
  - Analisar os riscos de indisponibilidade, com determinação e implementação de contramedidas necessárias para seu pronto restabelecimento em produção;
  - Monitorar a disponibilidade, com geração de alertas, análises de tendências, de reincidências, e geração de histogramas e previsões a respeito da indisponibilidade futura;

- Planejar e implementar ações e medidas preventivas, visando minimizar ao máximo a indisponibilidade do sistema;
  - Adequar aplicações e funcionalidades existentes em operação, através de parametrizações e configurações no Microsoft Dynamics 365 Finance and Operations decorrentes de inclusão, alteração e exclusão de características, configurações e/ou funcionalidades em aplicações identificadas pela CONTRATADA e/ou demandas por força de leis, normas, diretrizes etc.;
- VI. Todos os itens identificados durante o suporte e manutenção que demandem desenvolvimentos com características de melhorias e/ou novas funcionalidades serão encaminhados para execução da CONTRATADA;
- VII. Os desenvolvimentos necessários para atendimento dos incidentes registrados para atendimento pelo Suporte e Manutenção Local serão executados pelo profissional com perfil desenvolvedor;
- VIII. Os módulos cobertos no serviço de suporte e manutenção serão os existentes em produção na data de início do contrato de suporte, não excluindo módulos/funcionalidades adicionais que sejam implementados no decorrer do contrato;
- IX. O registro de atendimento dos serviços de suporte será através de ferramenta web disponibilizada pela CONTRATADA, onde será feito o registro da solicitação, descrição da solução, anexação de documento/imagem (pdf,doc,odt,txt)/(png,jpg) para esclarecer e enriquecer de informação a solicitação, elucidação do problema/falha e encerramento, armazenando todos os passos do processo na ferramenta, cujo manual será disponibilizado a CONTRATADA após assinatura do contrato. O prazo de atendimento de cada chamado será controlado de acordo com o Item SLA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO;
- X. Caso haja necessidade de priorização nos atendimentos de incidentes registrados na ferramenta web da CONTRATANTE, esta será conduzida pelo líder da equipe de suporte local da CONTRATADA nomeado e em conjunto pelo representante da Gerência Corporativa de TI da CONTRATANTE;
- XI. Os Chamados Técnicos poderão ser motivados pela CONTRATANTE no caso de observação de algum incidente no ambiente, dúvida técnica ou necessidade de atualização do produto e pela CONTRATADA para realização de atividades de manutenção preventiva do ambiente, mediante concordância da CONTRATANTE;
- XII. Na inoperância, por qualquer razão, do sistema de gerenciamento de Chamados Técnicos o registro deverá ser feito mediante e-mail a ser enviado ao responsável técnico da CONTRATADA ou a outra pessoa formalmente indicada. Neste caso, os prazos de execução dos serviços começarão a contar a partir do momento do envio do e-mail, cabendo a CONTRATADA a responsabilidade pela checagem contínua dos seus e-mails;
- XIII. Todos os chamados técnicos deverão ser administrados pela CONTRATANTE e CONTRATADA;
- XIV. Todas as atividades de Suporte Operacional e Funcional deverão compor Relatório de Atividades Mensais contendo a identificação do chamado, descrição das atividades desenvolvidas e horas consumidas no período para fins de faturamento;

XV. A CONTRATADA deverá atender aos Chamados Técnicos repassando conhecimento para equipe técnica da CONTRATANTE de caráter obrigatório, relacionados a incidentes na operação do Dynamics 365;

**2º - SLA - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO:**

- Severidade 0: chamados que caracterizem a impossibilidade da continuidade do fluxo de trabalho do Dynamics 365 impactando a continuidade do negócio da CONTRATANTE.
- Severidade 1: chamados que caracterizam uma situação de grande impacto ao fluxo de trabalho do Dynamics 365, interferindo no prazo das atividades de negócio da CONTRATANTE.
- Severidade 2: chamados que caracterizam um pequeno impacto no fluxo de trabalho do Dynamics 365, apresentando muitas vezes condições de contorno ou solução paliativa.
- Severidade 3: chamados que caracterizam situações sem impacto direto no fluxo de trabalho do Dynamics 365, ou situações de esclarecimentos a infraestrutura do ambiente.

<b>TABELA I - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)</b>			
Grau de Severidade	Prazo de início do atendimento	Prazo limite para solução de contorno	Prazo limite para solução final
0	02 horas úteis	08 horas úteis *	24 horas úteis
1	08 horas úteis	16 horas úteis *	48 horas úteis
2	24 horas úteis	32 horas úteis	64 horas úteis
3	40 horas úteis	40 horas úteis	128 horas úteis

**\* Ao menos uma solução de contorno, que viabilize a continuidade da operação, deverá ser aplicada no prazo estabelecido.**

Para o suporte operacional e funcional ficam acordados os seguintes níveis de serviço conforme grau de severidade reportado na **Tabela I**:

- Os prazos definidos no acordo de nível de serviço serão contados a partir do registro do Chamado Técnico;
- Os Chamados que violarem o SLA serão faturados limitados ao prazo limite de solução;
- Compreende como hora útil de atendimento a execução das atividades realizadas no horário comercial, iniciando às 08:00hs e encerrando às 18:00hs;
- Chamados Técnicos que forem abertos fora do horário útil contará, para fins de início do atendimento, a partir do próximo horário útil;
- Em casos de excepcionalidade, decorrente do impacto de um incidente na operação do Dynamics 365, a CONTRATANTE poderá solicitar e autorizar resolução de um chamado fora do horário útil. Nesses casos, as horas efetivamente realizadas serão fatoradas por 1,5 nos dias de semana após às 18h ou aos sábados e por 2,0 aos domingos e feriados. Não se enquadram neste caso as atividades de manutenção preventiva ou corretiva que, inerentemente, só podem ser realizadas fora do horário útil;

- Os registros de consumo de horas de atendimento de chamados serão computados em intervalos de 30 minutos, a partir do início do atendimento até o término do atendimento.

**Caracteriza-se por Serviço de Manutenção e Suporte Operacional e Funcional as seguintes atividades:**

- a) Compreende atividade de consultoria especializada sobre configuração e instalação do Microsoft Dynamics 365 assim como seus componentes;
- b) Compreende suporte na recuperação de ambientes em caso de panes no ambiente de produção;
- c) Compreende a realização de atividades relativas à aplicação de pacotes de atualização (Knowledge Base - KBs) ou Cumulative Updates (CUs), decorrentes de solicitação da CONTRATANTE, que deverão ser validadas nos ambientes não produtivos, antes da aplicação no ambiente de produção;
- d) Compreende apoio técnico para equipe da CONTRATANTE acerca da documentação das novas funcionalidades (Knowledge Base - KB e Cumulative Update - CU) do produto;
- e) Compreende apoio técnico funcional para equipe da CONTRATANTE para identificar soluções nativas ou correções do produto que possam otimizar processos ou introduzir melhorias de gestão (reduzir atividades manuais dentro dos processos atuais);
- f) Compreende apoio técnico para equipe da CONTRATANTE para identificação de falhas não conhecidas do produto e registro de chamado junto à Microsoft. A CONTRATADA deverá realizar o registro e acompanhamento do chamado, informando ao gestor do contrato da CONTRATANTE o número de registro;
- g) Compreende orientação quanto às melhores práticas para utilização do produto e ambiente Microsoft Dynamics 365;
- h) As atividades de manutenção preventiva deverão gerar relatórios de indicadores de desempenho do ambiente Dynamics 365 (hardware e software) que atestem a estabilidade e performance do sistema e seus ambientes;
- i) As atividades de suporte operacional e funcional poderão ser realizadas de forma remota, sem prejuízo à qualidade ou prazo de execução;

**3º - SERVIÇO TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TÉCNICO, FUNCIONAL E OPERACIONAL:**

- a) Caracteriza-se por serviço de transferência de conhecimento o fornecimento de Consultoria Especializada e treinamento técnico, funcional e operacional de acordo com o conteúdo programático e metodologia Microsoft. O serviço deverá ser prestado preferencialmente no modo presencial ou remoto.
- b) A transferência de conhecimento poderá ser realizada para equipe técnica ou áreas de negócio sendo separados em nível básico, avançado ou mesmo relacionado a algum dos módulos relacionados neste Termo de Referência.
- c) Todas as capacitações devem fornecer manuais com informações detalhadas para acompanhamento das funcionalidades, prints de tela com as funcionalidades treinadas de acordo com os ambientes e customizações do cliente e teste de aproveitamento para emissão do certificado para cada um dos membros capacitados.

- Administração da organização;
- Administração do sistema;
- Compras;
- Tesouraria;
- Contabilidade;
- Contas a Pagar e Receber;
- Gestão de Caixa e Administração Bancária;
- Ativos Fixos;
- Gerenciamento de Estoque;
- Gerenciamento de Depósito;
- Gerenciamento e Contabilidade de Projetos;
- Livro Fiscal;
- Gestão Financeira de Vendas e Marketing;
- Orçamento.

#### **4º - DESENVOLVIMENTO DE MELHORIAS:**

Caracteriza-se por desenvolvimento de melhorias as seguintes atividades:

- a) Implementação de correção decorrente de incidente de erro (bugs) nas funcionalidades em operação no sistema;
- b) Implementação de novas funcionalidades e/ou relatórios ou de otimização de processos identificados ao longo da vigência do contrato;
- c) O prazo para desenvolvimento das melhorias compreende todo período de vigência de contrato, cabendo a CONTRATANTE estabelecer as prioridades e prazos de entrega
- d) Toda documentação relativa à implementação de melhorias no sistema produzida pela CONTRATADA deverá ser entregue a CONTRATANTE;
- e) Correções de customizações realizadas pela CONTRATADA devem ser garantidas durante a vigência do contrato, sem oneração de horas adicionais;
- f) A equipe técnica da CONTRATADA deve ser composta por profissionais com certificação ou experiência em projetos similares de implantações e manutenção do Dynamics 365 em empresas públicas ou privadas, de diversos portes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO**

A CONTRATADA não poderá utilizar o nome da CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão do presente contrato, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS OPERAÇÕES FINANCEIRAS**

É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o presente Contrato para qualquer operação financeira.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS**

As PARTES se obrigam mutuamente a respeitar o direito de propriedade e de confidencialidade das informações acessadas, bem como o de não transferir a terceiros, no todo ou em parte, salvo os casos em que houver prévia autorização por escrito, além do dever de observância aos ditames da Lei nº. 13.709/2018 (Lei de Proteção de Dados Pessoais).

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO**

Fica eleito o foro da circunscrição judiciária de São Luís para dirimir as dúvidas oriundas do presente contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Para firmeza, e como prova de haver entre si, justos e contratados, é lavrado o presente CONTRATO em 02 (duas) vias de igual teor e valia, assinadas pelas partes e 02 (duas) testemunhas.

São Luís, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Diretor Regional do SENAI/DR-MA.

\_\_\_\_\_  
Representante da Contratada

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
CPF:  
RG:

\_\_\_\_\_  
CPF:  
RG: