

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 073/2016

1. DA MODALIDADE

1.1 O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – SEBRAE/RS, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede à Rua Sete de Setembro nº 555, CEP 90010-190, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ sob nº 87.112.736/0001-30, através da sua Gerência de Administração e Suprimentos, torna público que, nos termos do Regulamento de Licitações e de Contratos do SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011, artigos 42 a 45 da Lei Complementar 123/2006 e legislação correlata promoverá licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, tipo **MENOR PREÇO**, observadas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

2. DO OBJETO

2.1 CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÃO DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CRM) MICROSOFT DYNAMICS CRM ONLINE 2016 OU POSTERIOR E SUAS INTEGRAÇÕES, CONFORME REQUISITOS TÉCNICOS E PROCESSOS JÁ DEFINIDOS NA PRIMEIRA ETAPA DO PROJETO DE CRM EM 2016, de acordo com as especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

3. DAS INFORMAÇÕES DE DIA E HORA DA ENTREGA DA PROPOSTA ELETRÔNICA

3.1 O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *internet*, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, conforme diretrizes abaixo:

- 3.1.1** Entidade Promotora: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Rio Grande do Sul
- 3.1.2** Local de realização: <http://www.licitacoes-e.com.br>;
- 3.1.3** Início do acolhimento das propostas: **06 de dezembro de 2016 às 10 horas**;
- 3.1.4** Término de lançamento de propostas e Abertura das propostas: **19 de dezembro de 2016 às 09 horas**;
- 3.1.5** Classificação e Desclassificação de Proposta e Início da sessão de disputa de preço: **19 de dezembro de 2016 às 10 horas**.

3.2 A licitante deverá observar as datas e os horários limites acima previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário de início da disputa de preços.

3.3 Todas as **referências de tempo** no edital, no aviso e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

3.4 Os trabalhos serão conduzidos por funcionária do SEBRAE/RS, denominada pregoeira, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo licitações constante da página eletrônica do Banco do Brasil S/A.

3.5 O presente edital estará disponível no site de licitações <http://www.licitacoes-e.com.br> e no site do SEBRAE/RS <http://www.sebrae-rs.com.br>.

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão participar deste certame as empresas cujos ramos de atividade sejam compatíveis com o objeto contratual demandado nesta licitação, observadas as condições inerentes à habilitação.

4.2 Será impedida de participar da presente licitação toda a empresa que:

a) tenha sido declarada impedida e/ou inidônea e/ou proibida e/ou suspensa pelo Sistema Sebrae, ainda, aquelas que estiverem sob decretação de falência, concordata, dissolução ou liquidação;

b) seja estrangeira e não estejam em funcionamento no país;

c) tenha funcionário ou membro do SEBRAE/RS como subcontratado, responsável técnico, dirigente, bem como os ex- empregados, até seis meses após a demissão imotivada ou o pedido de demissão;

d) contrariando o disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, empregam menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como, menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

4.3 Os Documentos de Habilitação e Proposta Comercial deverão ser da mesma licitante executora dos serviços a serem contratados.

5. DO CREDENCIAMENTO

5.1 Somente poderão participar deste pregão eletrônico as licitantes devidamente credenciadas junto ao provedor do Sistema na página eletrônica www.licitacoes-e.com.br, nos termos da legislação pertinente.

5.1.1 A empresa licitante deverá procurar uma agência do Banco do Brasil para encaminhar documentações e pagamento de taxas que se façam necessárias e assim solicitar sua chave e senha de acesso para credenciamento.

5.2 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

5.3 É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como, seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

5.4 A perda da senha ou quebra de sigilo deverão ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

5.5 O credenciamento da licitante junto ao provedor do sistema implica a presunção de sua capacidade técnica para realização de operações inerentes ao pregão eletrônico.

6. DA CONEXÃO COM O SISTEMA E DO ENVIO DAS PROPOSTAS

6.1 A participação neste pregão dar-se-á por meio de conexão da licitante ao sistema eletrônico www.licitacoes-e.com.br, mediante digitação de sua senha privativa e subsequentemente

encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do referido sistema, conforme data e horários estabelecidos no item 3 deste edital.

6.2 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros seus lances, sua proposta e declarações.

6.3 Como requisito para a participação no pregão eletrônico, a licitante deverá manifestar sob as penas da lei, em campo próprio e específico do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital.

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

6.5 No caso de desconexão com a pregoeira no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retomando a pregoeira quando possível sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

6.6 Quando a desconexão persistir por um tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes através de mensagem eletrônica, divulgando data e hora para reabertura da sessão.

6.7 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico às licitantes após o que transcorrerá período de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente, determinado pelo sistema eletrônico (tempo randômico), findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances. Neste caso, antes de anunciar o vencedor, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço melhor, bem como decidir sobre sua aceitação.

6.8 Será conferido às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte o benefício do empate ficto, de acordo com os ditames da Lei Complementar nº 123/06.

6.9 Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.

7. DOS PROCEDIMENTOS

7.1 Os licitantes interessados e previamente credenciados junto ao provedor do sistema acessarão o sistema, mediante a utilização de chaves de identidade e de senhas individuais fornecidas pelo provedor quando do credenciamento.

7.2 As propostas de preço deverão ser encaminhadas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observando os prazos, condições e especificações estabelecidas neste Edital.

7.3 A pregoeira analisará as propostas de preços encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido no Edital, cabendo à pregoeira registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico, antes da fase do início da fase de lances, disponibilizando o período de reconsideração de propostas.

7.4 O fornecedor desclassificado terá o prazo de 30 (trinta) minutos para solicitar a reconsideração de sua proposta, conforme preceitua o artigo 21 cláusula VI do Regulamento do SEBRAE/RS, a contar do momento em que a decisão vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico, qual seja, a partir do horário indicado para o início da Classificação e Desclassificação.

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

7.6 Todos os lances oferecidos serão registrados pelo sistema eletrônico, que estará sempre indicando o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

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

7.8 Por iniciativa da pregoeira, o sistema eletrônico emitirá aviso de que terá início prazo aleatório de até 30 (trinta) minutos para o encerramento da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.9 Encerrada a etapa de lances, será concedido, se for o caso, benefício do empate ficto às microempresas e empresas de pequeno porte, de que trata o art. 44 da LC n.º 123/2006, nesta situação a ME ou EPP melhor classificada (no intervalo de até 5% por cento do menor preço) poderá, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem automática pelo sistema, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente abaixo da primeira colocada, situação em que atendidas às exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão.

7.10 Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificadas, na forma do subitem anterior, será convocada as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na condição prevista no *caput* do art. 44 da LC nº 123/2006, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

7.11 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no item 7.9, o Sistema fará um sorteio eletrônico, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final de desempate, se for o caso.

7.12 Não havendo adjudicação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da licitante detentora de melhor lance.

7.13 Poderão ser desclassificadas as licitantes que não atenderem no todo ou em parte às condições aqui estabelecidas ou, ainda, apresentem quaisquer tipos de vícios, erros de conteúdo ou forma, ou seja, omissas, vagas ou que contemplem vantagens não previstas no Edital ou ainda, deixarem de apresentar qualquer documento previsto no item 10.

7.14 Sendo a licitante desclassificada/inabilitada caberá à pregoeira convocar o autor do segundo menor lance e, observada a ordem de crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido pelo Edital.

7.15 A pregoeira anunciará a licitante detentora da proposta ou lance de menor valor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão pela pregoeira acerca da aceitação do lance de menor valor.

7.16 Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, a pregoeira examinará a proposta e o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

7.17 Ocorrendo a situação a que se refere o item anterior, a pregoeira poderá negociar com a licitante para que seja obtido melhor preço.

7.18 Após a etapa de lances, a licitante classificada em 1º (primeiro) lugar deverá apresentar impreterivelmente em 2 horas pelo Fax: 51 3216-5133 ou pelo e-mail vanessam@sebrae-rs.com.br os Documentos de Habilitação e a Proposta de Preço atualizada com o novo valor ofertado final na fase de lance e cronograma físico da execução dos serviços.

7.19 Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

7.20 Declarado o licitante vencedor a pregoeira consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico, encaminhando se o processo à autoridade competente para adjudicação e homologação.

7.21 O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br. Os autos do processo, quando do efetivo encerramento do certame, permanecerão com vista franqueada aos eventuais interessados.

8. DA PROPOSTA COMERCIAL

8.1 A proposta de preço deverá ser elaborada e lançada no sistema eletrônico com base no **PREÇO TOTAL PELO LOTE 01**, no máximo 2 (duas) casas após a vírgula.

8.2 A proposta comercial formalizada deverá ser apresentada no final do certame licitatório apenas pela empresa vencedora, com o preço atualizado após fase de lance, conforme modelo do anexo II deste edital, preferencialmente contendo timbre da empresa, CNPJ, dados cadastrais e assinatura do responsável da empresa e junto o **cronograma físico da execução dos serviços**, conforme modelo do anexo I do edital.

8.3 As propostas deverão ser apresentadas com preços em moeda corrente nacional e irrevogável, conforme **TABELA DE PROPOSTA COMERCIAL – ANEXO II**, devendo compreender todas e quaisquer despesas e custos necessários para a fiel execução do objeto licitado, tais como: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, alimentação, deslocamentos, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação.

8.4 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e de proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

8.5 As propostas apresentadas terão validade de 60 (sessenta) dias a contar da data de abertura do certame, sendo que somente será aceito pedido de retificação de proposta comercial antes do início do procedimento de abertura dos envelopes.

8.6 O valor proposto não sofrerá reajustamentos no prazo inicial a ser contratado. Os valores poderão ser reajustados, após prazo inicial, com base na variação acumulada do IPCA (IBGE) dos últimos 12 (doze) meses.

8.7 Até a abertura da sessão a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

8.8 A elaboração da proposta é de inteira responsabilidade da Licitante, não lhe cabendo desistência após início do processo de abertura.

8.9 Somente será aceita uma proposta, não podendo a empresa ofertar opções comerciais, além de que não serão consideradas ofertas ou vantagens não previstas neste instrumento convocatório.

8.10 A proponente não terá direito a qualquer reembolso, posto que, além do valor ofertado nenhuma outra remuneração será devida ao proponente, sob qualquer hipótese de responsabilidade solidária, ou pelo pagamento de qualquer despesa, direta ou indiretamente, relacionadas com o fornecimento ou a prestação dos serviços.

8.11 No caso de divergência entre valores expressos em algarismos e valores apresentados por extenso, ou quando notadamente ocorrerem enganos quando da transcrição de valores para planilhas anexadas ou ocorrerem equívocos quanto aos cálculos apresentados, prevalecerá sempre o valor por extenso.

8.12 Os fornecedores de outros Estados, ao elaborarem seus preços, seja na proposta escrita ou nos lances, deverão considerar que as Notas Fiscais emitidas deverão prever a compensação da diferença de alíquota de impostos, no sentido de isentar o SEBRAE/RS deste ônus e manter diferença do preço vencedor em relação às empresas concorrentes.

8.13 Por ocasião do envio da proposta, a licitante enquadrada com **microempresa ou empresa de pequeno porte** deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos na referida Lei.

9. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL

9.1 O Julgamento da Proposta de Preço obedecerá o critério de **MENOR PREÇO TOTAL PELO LOTE 01**, permitindo a cotação de até, no máximo, 02 (duas) casas após a vírgula.

9.2 Para fins de julgamento poderão ser desclassificadas as propostas que apresentarem preços excessivos ou inexequíveis, aplicando o seguinte critério de aceitabilidade de preços:

- a) **inexequíveis**, sejam inferiores aos custos obrigatórios estabelecidos na legislação vigente, acrescidos dos encargos legais, quando o licitante poderá ser convocado para demonstrar a exequibilidade do preço ofertado num prazo de 24 horas, e se não comprovado será desclassificado;

- b) **preços manifestamente excessivos**, quando o preço para a prestação dos serviços ultrapassarem o valor estimado.

10. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

10.1 A licitante detentora da melhor proposta deverá encaminhar, todos os documentos de habilitação estabelecidos neste item. Após, **DECLARADO VENCEDOR**, o licitante deverá entregar em até **02 (dois) dias úteis**, **as originais dos documentos de habilitação** ou fotocópia autenticada por tabelião, conforme itens abaixo, juntamente com a proposta de preço atualizada com o novo valor ofertado final na fase de lance, para:

SEBRAE/RS – PREGÃO 073/2016
Gerência de Administração e Suprimentos
Rua Sete de Setembro, 555 – Bairro: Centro
Porto Alegre/RS
CEP: 90010-190 – Aos cuidados de Vanessa da Costa Marques

10.2 DOCUMENTOS RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:

10.2.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente.

10.2.1.1 No caso de empresário individual, deverá apresentar prova de registro no órgão competente.

10.2.1.2 O ato constitutivo, estatuto, contrato social ou inscrição do empresário, a ser apresentado deverá ser compatível com o objeto da licitação. A Licitante poderá anexar modificações, desde que seja necessária para comprovação da pertinência do objeto social.

10.2.1.3 O ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, deverá ser apresentado sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos.

10.2.1.4 Em função do disposto no art. 977 do Código Civil Brasileiro, as sociedades que possuam sócios que sejam casados entre si deverão apresentar cópia da certidão de casamento.

10.3 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

10.3.1 Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante: declaração fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, de 01 (um) ou mais clientes, comprovando a experiência da proponente nas seguintes situações:

- Execução de projeto de prestação de serviços técnicos de implantação, suporte e manutenção da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online e suas integrações;
- Execução de projeto de implantação do módulo de vendas do Microsoft Dynamics CRM Online;
- Execução de projeto de implantação do Módulo de marketing do Microsoft Dynamics CRM Online;
- Execução de projeto de implantação do Módulo de serviços do Microsoft Dynamics CRM Online.

10.3.1.1 O atestado deve conter o detalhamento da experiência comprovada da empresa com data de início (mês/ano) e término (mês/ano), resumo dos serviços realizados fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado ou contrato de prestação de serviços, com o nome e telefone do responsável técnico pelo projeto na empresa;

10.3.1.2 A proponente poderá apresentar um atestado que comprove todos os itens exigidos ou poderá apresentar atestados diferentes para um ou mais itens exigidos. Isto se deve ao fato que, o projeto do SEBRAE/RS possui características únicas e que podem não ser equivalentes a um projeto de uma empresa somente, principalmente relacionado aos módulos do Microsoft Dynamics CRM Online.

10.3.2 **Declaração que não emprega menor de idade, trabalho forçado, pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente Edital e seus Anexos**, conforme modelo do Anexo IV do Edital.

10.3.3 **Declaração de que possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação**, conforme modelo do Anexo V do Edital.

10.3.4 **Declaração de que atende a Legislação Ambiental**, conforme modelo do Anexo VI do Edital.

10.4 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

10.4.1 **Certidão negativa de falência** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida até 180 (cento e oitenta) dias antes da data da abertura desta licitação.

10.5 DOCUMENTOS RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL:

10.5.1 **Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica** (por meio da apresentação do cartão CNPJ);

10.5.2 **Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal**, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.5.3 **Prova de regularidade para com a Fazenda Federal**, do domicílio ou sede da Licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

10.5.4 **Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual**, do domicílio ou sede da licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

10.5.5 **Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal**, do domicílio ou sede da licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

10.5.6 **Prova de Regularidade junto à Seguridade Social (INSS)**, com as obrigações relativas às contribuições e encargos sociais instituídos por lei, através da Certidão Negativa de Débito expedida pelo Setor de Arrecadação do INSS, que prove a inexistência de débito, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

10.5.7 Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), através do Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal.

10.5.8 As certidões da Fazenda Federal e Seguridade Social (INSS) se apresentadas em conjunto, através da certidão unificada da Receita Federal serão aceitas.

10.6 As empresas que se declararam no sistema como Micro Empresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte, deverão apresentar documentos que comprovem seu devido enquadramento.

10.6.1 O enquadramento da empresa na condição de Micro Empresa ou empresa de Pequeno Porte poderá ser comprovado por qualquer um dos seguintes documentos, sendo aceito também no credenciamento:

- a) Declaração da Junta Comercial emitida no último exercício, legitimando a proponente na condição de ME ou EPP;
- b) Cópia da declaração de Imposto de Renda de pessoa jurídica, acompanhada do devido Recibo, comprovando que não apresentou faturamento bruto superior a R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) no último exercício;
- c) Qualquer outro documento contábil ou fiscal que comprove que a proponente teve o faturamento bruto anual descrito no item anterior, assinado pelo contador.

10.7 Apenas os documentos emitidos pela Internet, não necessitam ser autenticados, sendo sua validade verificada pela Comissão de Licitações quando da análise da documentação.

10.8 Todos os documentos apresentados para a habilitação deverão estar em nome da licitante com o nº do CNPJ e endereço respectivo, exceto aqueles centralizados pelos órgãos emissores:

- a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
- b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz e os Atestados de Capacidade Técnica que podem ser apresentados em nome e CNPJ da matriz e/ou em nome e CNPJ da filial.

10.9 INABILITAÇÃO: A não apresentação de qualquer documento relacionado nos itens anteriores ou a sua apresentação em desacordo com a forma, prazo de validade e quantidade estipulada, implicará na automática inabilitação da Licitante.

11. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

11.1 Será julgado habilitado o licitante que apresentar todos os documentos exigidos, validamente e em conformidade com este Edital.

11.2 Será julgado inabilitado:

- a) O licitante que não atender às exigências deste Edital, notadamente quanto a não apresentação ou apresentação irregular de qualquer documento solicitado;
- b) O licitante que não atenda as condições de participação referidas neste Edital.

11.3 Constatando o atendimento as exigências previstas no Edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pela Autoridade Competente do SEBRAE/RS.

11.4 Se a licitante classificada em primeiro lugar desatender às exigências habilitatorias, a pregoeira examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta habilitada que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

11.5 No caso de microempresas e empresas de pequeno porte, havendo alguma restrição da regularidade fiscal, portanto que seja apresentado todos os documentos solicitados na habilitação será disponibilizado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Autoridade Competente do SEBRAE/RS, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito de certidão negativa, atendendo o que determina o artigo 43 da Lei Complementar nº 123/06 e sua atualização através da LC 147/2014.

11.5.1 A não-regularização da documentação no prazo previsto no item 11.5, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Legislação pertinente, sendo facultado à instituição convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar/cancelar a licitação.

11.6 Todos os documentos deverão estar dentro do prazo de validade, exceto aqueles que não estão sujeitos a vencimento.

11.7 Os documentos emitidos através da INTERNET terão sua autenticidade verificada pelo SEBRAE/RS.

12. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

12.1 Qualquer pedido de esclarecimento sobre o presente Pregão Eletrônico deverá ser obrigatoriamente encaminhado por escrito, de forma eletrônica para o e-mail vanessam@sebrae-rs.com.br no prazo de até 02 (dois) dias úteis antes da data da licitação. A confirmação do recebimento do pedido é de inteira responsabilidade da proponente.

12.2 Pedidos de esclarecimento fora do prazo não serão considerados.

12.3 Todas as respostas de questionamentos, alterações e comunicações serão tempestivamente divulgadas pela Internet, no site do SEBRAE/RS e no endereço <http://www.licitacoes-e.com.br>.

12.4 Os Licitantes devem acessar diariamente os sites citados no item 12.3 para conferência das respostas dos esclarecimentos, resultados das impugnações, recursos e demais informações adicionais e/ou alterações que possam vir a ocorrer. Não será respondido nenhum questionamento em caráter informal.

13. DA IMPUGNAÇÃO E RECURSO ADMINISTRATIVO

13.1 Caberá peça de impugnação do presente Edital, nos termos do item 13.6, devidamente fundamentada, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis anteriores a data de abertura do certame.

13.2 As respostas às impugnações serão divulgadas na Internet, no site do SEBRAE/RS e no site de licitações <http://www.licitacoes-e.com.br>.

13.3 A impugnação feita tempestivamente pela licitante não a impedirá de participar do procedimento licitatório até o trânsito em julgado da decisão dela pertinente. Não serão aceitas Impugnações fora do prazo.

13.4 Acolhida a impugnação contra o Edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

13.5 No final da sessão do pregão eletrônico, declarada(s) a(s) vencedora(s), as concorrentes, se for o caso, manifestarão também por meio eletrônico, durante o período de 30 (trinta) minutos, sua intenção de interpor eventual recurso, com a síntese das suas razões. Posteriormente, as concorrentes deverão presencialmente protocolizar suas peças recursais com as razões expostas de forma mais desenvolvida, dentro do prazo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir da publicação do resultado da empresa vencedora. Todas as licitantes, desde logo, ficarão intimadas para apresentar suas contrarrazões, em igual prazo, contado do término daquele concedido à recorrente.

13.6 Qualquer manifestação de recurso aos termos deste edital deverá ser encaminhada, obrigatoriamente por escrito e protocolizada na Gerência de Administração e Suprimentos deste SEBRAE/RS, na Rua Sete de Setembro, 555, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, no horário das 09h às 18h, de segunda a sexta-feira aos cuidados da Pregoeira Vanessa da Costa Marques. Não serão aceitas manifestações informais, incluindo mensagens via e-mails.

13.7 Os recursos e impugnações serão julgados pela Comissão de Licitação, e, poderá a Comissão requerer parecer técnico da Assessoria Jurídica do SEBRAE/RS, que, no caso concreto servirá de subsídio para a decisão posteriormente exarada pela Comissão. A divulgação do julgamento se dará pela internet no site do SEBRAE/RS e no site <http://www.licitacoes-e.com.br>.

13.8 A falta de manifestação imediata da licitante na sessão pública, no tocante à interposição eletrônica de sua intenção de recorrer, importará em decadência do direito da posterior protocolização da peça recursal de que trata o item 13.5, possibilitando assim a consequente adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor pela autoridade competente.

13.9 O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.10 Para os fins cabíveis sob a ótica das licitantes também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, disponível no sítio eletrônico do SEBRAE/RS, disponibilizado neste instrumento.

13.11 Os autos do processo, após o seu efetivo encerramento, permanecerão com vista franqueada aos eventuais interessados.

14. DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

14.1 Após conclusão das fases licitatórias, exame do processo, saneamento das diligências e término dos prazos recursais, se nenhuma irregularidade for verificada, o julgamento do certame

será submetido à homologação da Autoridade superior do SEBRAE/RS, que adjudicará o objeto licitado à empresa proponente vencedora da licitação. Será encaminhada à homologação e adjudicação a empresa que atender todas as condições estabelecidas neste Edital. A adjudicação e homologação dar-se-ão junto à autoridade competente e corpo diretivo do SEBRAE/RS.

14.2 O SEBRAE/RS poderá anular, cancelar ou revogar a presente licitação, antes de assinado o contrato, sem que em decorrência desta medida tenham os participantes o direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza.

14.3 A proponente em que seu objeto contratual ofertado estiver em momento de adjudicação encontrar-se-á já tutelada pelas regras dispostas neste edital, podendo, em havendo interesse do SEBRAE/RS, efetuar as providencias preliminares atinentes ao início dos trabalhos que na sequência estarão sob o abrigo definitivo do respectivo instrumento contratual.

15. DOS PRAZOS, CONDIÇÕES E INÍCIO DOS SERVIÇOS

15.1 A contratação será formalizada com a empresa vencedora desta licitação com base na Minuta de Contrato – Anexo III deste Edital, na qual, independente de transcrição, todas as condições expressas neste instrumento convocatório e na proposta adjudicada, são desde já parte integrante.

15.2 Concluída a homologação, o prazo para emissão e assinatura do Contrato será de até 05 (cinco) dias, o qual que se regerá pelos preceitos gerais do direito administrativo, especialmente, pelos princípios da teoria geral dos contratos.

15.3 **A empresa CONTRATADA deverá apresentar em até 05 (cinco) dias depois de assinado o contrato os seguintes documentos:** uma declaração assinada pela licitante e profissional técnico, com identificação da empresa e o nome do profissional e/ou profissionais que serão disponibilizados para a execução do objeto. E certificações: 1) dos profissionais disponibilizados para a execução do objeto de: Microsoft Dynamics Application; Microsoft Dynamics CRM Online Deployment e Microsoft Dynamics CRM Customization and Configuration; 2) da empresa CONTRATADA: Microsoft Gold Customer Relationship Management e Microsoft Gold Cloud Customer Relationship Management.

15.3.1 A não apresentação de todas as documentações descritas, no prazo indicada, acarretará a rescisão do contrato e a aplicação de multas previstas no edital.

15.4 Os serviços deverão ser realizados no prazo de 12 (doze) meses para todos os itens do lote, sendo que no item 03 a vigência iniciará a partir da entrega definitiva dos itens 01 e 02.

15.5 **A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses**, podendo ser renovado, até atingir no máximo 60 (sessenta) meses, através de termo aditivo, sem alteração nos valores, salvo, mudanças de valores de encargos estipuladas pelo governo.

15.6 Os contratos poderão ser aditados pelo SEBRAE/RS, quando necessário, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial.

15.7 O gestor do contrato, após as assinaturas do contrato, enviará a Contratada a solicitação contendo as informações referente as licenças e as quantidades que serão adquiridas.

15.8 O SEBRAE/RS, a seu exclusivo critério, reserva-se o direito de anular, cancelar ou revogar o presente certame ou promover redução de seus quantitativos licitados, antes da assinatura do instrumento contratual, não acarretando quaisquer direitos às licitantes que acorreram à licitação, seja direito à indenização, compensação, lucros cessantes ou qualquer outra espécie de reparação.

15.9 Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para assinatura do contrato decorrente desta licitação, somente será aceita se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada, aplicando no caso, nas situações de ocorrências tipicamente fortuitas ou de força maior.

16. DO PAGAMENTO

16.1 O pagamento será efetuado pelo SEBRAE/RS à CONTRATADA em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de nota fiscal/fatura devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições:

a) Condição de Pagamento: fica estabelecido que os valores dos serviços referentes aos **itens 01 e 02 (Implantação e Treinamento) do lote 01** serão pagos conforme percentual total do projeto indicado a cada ciclo concluído, na tabela abaixo. Sobre o **item 03 do lote 01** o pagamento se dará mediante a quantidade de horas realizadas de serviço de manutenção, em até 20 (vinte) dias, contados a partir do recebimento da respectiva NF e mediante a aprovação do Gestor do Contrato.

Ciclo	Fase	Percentual da Fase	Percentual TOTAL do Projeto
0	Diagnóstico	100%	10%
1	Análise	100%	20%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
2	Análise	100%	10%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
3	Análise	100%	40%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
4	Análise	100%	10%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
5	Análise	100%	10%

	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
TOTAL DE PAGAMENTO			100%

- b) Condição de Faturamento:** As Notas fiscais deverão ser emitidas e entregues sempre até o dia 20 do mês na Sede do SEBRAE/RS em Porto Alegre, setor PROTOCOLO GERAL. Após esta data, somente será aceita a Nota Fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo *xml* deverá ser enviado para o e-mail protocologeral@sebrae-rs.com.br. O funcionário responsável pela fiscalização atestará os serviços prestados e remeterá as notas para pagamento;
- c) Preenchimento da Nota Fiscal:** A Nota Fiscal deve, obrigatoriamente, conter a razão social, endereço, CNPJ e número do contrato e o nº do contrato que a originou, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato;
- d) Forma de Pagamento:** O pagamento será efetuado mediante depósito bancário na conta corrente da CONTRATADA, sendo efetuada a retenção na fonte de tributos e contribuições descritas na legislação em vigor.

16.2 O pagamento do serviço está sujeito, obrigatoriamente, **a apresentação das certidões negativas do FGTS, INSS e Receita Federal.**

16.3 Os pagamentos sofrerão as retenções dos tributos impostos, conforme legislação vigente imputável à matéria.

16.4 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal, serão os mesmos devolvidos à contratada para as correções necessárias, não respondendo ao SEBRAE/RS por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

16.5 Não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 Havendo atraso no cumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA estará sujeita as sanções de Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 anos e/ou Declaração de inidoneidade.

17.2 As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

17.3 O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo CONTRATANTE, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor da fatura mensal, observado o limite de 9% (nove por cento).

17.4 Caso haja a desistência da CONTRATADA na execução da prestação dos serviços, poderá ser cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

17.5 Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a CONTRATADA será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas no prazo estabelecido no respectivo documento.

17.6 As notificações e respostas poderão se dar via e-mail ou fax, conforme conveniência das partes.

17.7 A ausência de apresentação de justificativas ou não aceitação das mesmas pelo CONTRATANTE, importará na ratificação dos termos da notificação e aplicação das sanções previstas.

17.8 As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

17.9 Na aplicação das penalidades previstas no contrato e no instrumento convocatório, será considerada pelo CONTRATANTE motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da CONTRATADA, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

17.10 O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao CONTRATANTE o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a CONTRATADA sujeita às sanções previstas no instrumento convocatório e no contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeito à pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

17.11 As multas serão descontadas do pagamento devido pelo SEBRAE/RS ou cobradas diretamente da empresa, amigável ou judicialmente, podendo ainda ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas neste Edital.

18. DA ORIGEM DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

18.1 As despesas inerentes à execução do objeto da presente licitação ocorrerão por conta de recursos próprios do SEBRAE/RS.

19. DAS ALTERAÇÕES SOCIETÁRIAS

19.1 Ocorrendo alterações societárias da futura licitante contratada, como pressuposto para a continuidade da avença, ficará condicionada à análise, pelo SEBRAE/RS, do procedimento realizado e da documentação da nova empresa, considerando todas as normas e regramentos estabelecidos neste instrumento convocatório como parâmetros de aceitação. Nesta hipótese, a empresa resultante de qualquer das operações comerciais descritas ficará obrigada a apresentar, imediatamente, a documentação comprobatória de sua situação societária.

20. DAS OBRIGAÇÕES COMERCIAIS, FISCAIS E SOCIAIS

20.1 A proponente uma vez contratada, sem prejuízo do cumprimento integral das demais obrigações legais discriminadas neste edital, deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor,

obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/RS.

20.2 A empresa contratada deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela, ainda que acontecido nas dependências do SEBRAE/RS.

21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1 As normas e regramentos que disciplinam a presente licitação serão sempre interpretados em favor da ampliação da disputa entre as proponentes interessadas, desde que não comprometam o objetivo da legislação aplicável, o interesse do SEBRAE/RS e a segurança processual e jurídica da contratação.

21.2 A participação na presente licitação demonstra que a licitante examinou cuidadosamente o edital e seus anexos, e se inteirou de todos os seus detalhes e com eles concordou, bem como todas as dúvidas e/ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos. O presente Edital, sem prejuízo dos regramentos dispostos no instrumento contratual, possui força de natureza contratual.

21.3 É facultado à pregoeira, Equipe de Apoio, membro de comissão ou subcomissão estabelecida ou mesmo à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta. Poderá, ainda, solicitar esclarecimentos adicionais que serão satisfeitos no prazo de até 02 (dois) dias úteis sendo que a confirmação do recebimento do pedido é de exclusiva responsabilidade da proponente. Em casos de documentações de habilitação em cópia simples, caberá também diligência, não sendo motivo para desclassificação no certame.

21.4 O SEBRAE/RS poderá conferir prazo de 08 (oito) dias úteis para as licitantes, caso todas sejam desclassificadas ou inabilitadas (todas numa mesma fase), a fim de que as mesmas possam adequar propostas ou documentação, conforme o caso.

21.5 Fica assegurado ao SEBRAE/RS, por razões de ordem técnica, financeira ou administrativa e sem que caiba aos licitantes qualquer tipo de reclamação ou indenização o direito de:

- a)** Adiar a abertura das propostas do presente Pregão Eletrônico, dando conhecimento prévio aos interessados;
- b)** Anular o presente pregão, a qualquer tempo, desde que seja constatada alguma ilegalidade ou irregularidade insanável no processo, que venha a afetar a lisura, o caráter competitivo, a eficácia processual ou a instrumentalidade do certame;
- c)** Revogar o presente pregão por motivos de conveniência e oportunidade;
- d)** Alterar as condições deste Edital, as especificações e qualquer documento pertinente a este Pregão, fixando novo prazo, se for o caso.

21.6 Os licitantes são responsáveis, em qualquer época pela fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos e propostas apresentadas, devendo manter durante toda a prestação do serviço as condições de habilitação exigidas. A apresentação da proposta implica total e irrestrita concordância com todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

21.7 A Comissão de Licitação poderá a seu critério, relevar omissões puramente formais nas propostas ou documentos apresentados pelos licitantes, desde que não comprometam a legalidade, a lisura e o caráter competitivo desta licitação e possam ser sanadas em prazo fixo pela mesma, desde já entendido que serão vedadas as inclusões de documentos que deveriam constar no ato de abertura. A Comissão também poderá relevar atos administrativos meramente irregulares, desde que os mesmos não afetem a eficácia processual, os princípios norteadores da seara licitatória e não causem qualquer dano ou ofensa à instrumentalidade do certame.

21.8 A empresa contratada obriga-se a não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida ao gestor do contrato, funcionário ou dirigente do SEBRAE/RS, ou a terceira pessoa a estes relacionada; não financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 12.846/2013, bem como não utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados. Ainda, fica obrigada a não frustrar mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimentos licitatórios ou de contratação direta, bem como realizar qualquer dos atos lesivos ao previsto na Lei nº 12.846/2013. Caso o SEBRAE/RS suspeite ou verifique a prática de qualquer ato lesivo, resguardada a prévia defesa, a empresa contratada estará sujeita as sanções previstas no presente instrumento.

21.9 Não poderão participar direta ou indiretamente desta Licitação, as pessoas indicadas no Art. 39 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011.

21.10 Na contagem dos prazos estabelecidos neste instrumento convocatório e anexos excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

21.11 Quaisquer dúvidas e/ou esclarecimentos complementares deverão ser formulados, exclusivamente, por escrito à Gerência de Administração e Suprimentos – Área de Licitações deste SEBRAE/RS, através do e-mail vanessam@sebrae-rs.com.br, com até 02 (dois) dias úteis de antecedência com relação à data da licitação.

21.12 As respostas dos questionamentos, alterações e comunicações serão divulgadas diariamente no site do SEBRAE/RS e no site <http://www.licitacoes-e.com.br> a todos os interessados.

21.13 Para este fim, também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/RS, disponível no site do SEBRAE/RS.

22. DOS CASOS OMISSOS

22.1 Todos os casos omissos serão julgados pela Comissão de Licitação e juntados aos autos, os quais, depois de consultadas doutrina, legislação e Unidade Jurídica, quando necessário, serão esclarecidos a todos os interessados, lavrado em documento e acostado ao processo licitatório, fazendo dele parte integrante.

23. DOS ANEXOS

23.1 Fazem parte integrante do presente edital, como **ANEXOS**:

23.1.1 **ANEXO I** – Termo de Referência;

23.1.2 **ANEXO II** – Modelo de Proposta Comercial;

23.1.3 **ANEXO III** – Minuta do contrato;

23.1.4 **ANEXO IV** – Declaração de menor de idade, trabalho forçado, pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente Edital e seus Anexos;

23.1.5 **ANEXO V** – Declaração de que possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto da licitação;

23.1.6 **ANEXO VI** – Declaração de que atende a Legislação Ambiental.

Porto Alegre, 05 de dezembro de 2016.

ASSINADO ORIGINAL

Vanessa da Costa Marques
Pregoeira da Gerência de Administração e Suprimentos
SEBRAE/RS

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. O presente Termo de Referência (TR) tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de implantação, suporte e manutenção da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior e suas integrações, conforme requisitos técnicos e processos já definidos na primeira etapa do projeto de CRM em 2016, detalhados nos termos dos anexos que integram o presente TR.

2. QUANTIDADES

- 2.1. Quantidades do tipo de serviços:

Item	Tipo	Descrição do Objeto	Quantidade
01	Implantação	Prestação de serviços técnicos de implantação da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior e suas integrações, conforme requisitos técnicos e processos já definidos na primeira etapa do projeto de CRM em 2016, detalhados nos termos dos anexos que integram o presente TR.	1
02	Treinamento	Prestação de serviços técnicos em treinamento da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior.	1
03	Manutenção e Suporte	Prestação de serviços técnicos em manutenção e suporte da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior, e suas integrações.	Até 1100 horas (Ano)

- 2.2. O item 01 (Implantação) deve contemplar todas as etapas especificadas no cronograma físico do ANEXO III - CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.
- 2.3. A quantidade de horas para o serviço de manutenção e suporte a ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior, e suas integrações de subscrição do item 03 da tabela acima, constituem estimativas de demanda, sendo que o pagamento dependerá da real horas realizadas, podendo não ocorrer ou podendo haver variação do estimado pelo SEBRAE/RS.

3. PRAZOS

3.1. IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO:

- a) Referente aos itens 1(um) e 2(dois) da tabela de quantidades (item 3.1) a vigência do contrato será de **12 meses**, contados de sua assinatura, e poderá ser renovado, de comum acordo, por igual, maior ou menor prazo, mediante celebração de Termo Aditivo, obedecendo os limites estabelecidos no regulamento de Licitações do SEBRAE/RS.
- b) O período e o prazo de realização das atividades devem atender aos **12 meses** previstos no cronograma físico do ANEXO III - CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, de forma que a proponente esteja em condições de realizar o trabalho solicitado.
- c) Os relatórios técnicos e documento de Sign-off de cada etapa especificada no ANEXO I - DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS no item 3.1 devem ser encaminhados ao comitê do CRM, sempre que solicitados e em conformidade com as especificações do objeto.
- d) Deverá ser realizado a reunião de Kickoff entre as partes, em até 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato para o início e planejamento do projeto.

3.2. MANUTENÇÃO E SUPORTE:

- a) Referente ao item 3 (três) da tabela de quantidades (item 3.1) a vigência do contrato será de **12 meses** para atividades de manutenção e suporte da ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou

posterior e suas integrações, devem iniciar somente depois do término da Implantação e poderá ser renovado, de comum acordo, por igual, maior ou menor prazo, mediante celebração de Termo Aditivo, obedecendo os limites estabelecidos no regulamento de Licitações do SEBRAE.

4. DOS REQUISITOS TÉCNICOS

4.1. A PROPONENTE deverá apresentar uma declaração contendo as seguintes informações:

- a) Identificação da empresa;
- b) O nome do profissional e/ou profissionais que serão disponibilizados para a execução do objeto;

4.2. A PROPONENTE deverá apresentar na assinatura do contrato as seguintes certificações dos profissionais disponibilizados para a execução do objeto:

- a) Microsoft Dynamics Application;
- b) Microsoft Dynamics CRM Online Deployment;
- c) Microsoft Dynamics CRM Customization and Configuration;

4.3. A PROPONENTE deverá apresentar na assinatura do contrato a certificação:

- a) Microsoft Gold Customer Relationship Management;
- b) Microsoft Gold Cloud Customer Relationship Management;

4.4. A PROPONENTE deverá apresentar os seguintes atestados de **capacidade técnica**:

5.4.1. EXPERIÊNCIA DA EMPRESA COMO PROVEDOR DE SOLUÇÃO MICROSOFT DYNAMICS CRM.

Comprovação (ões):

- a. Apresentar 1 (um) ou mais atestados de capacidade técnica comprovando a experiência da proponente nas seguintes situações:
 - Execução de projeto conforme o objeto deste TR, ou seja, prestação de serviços técnicos de implantação, suporte e manutenção da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online e suas integrações;
 - Execução de projeto de implantação do módulo de vendas do Microsoft Dynamics CRM Online;
 - Execução de projeto de implantação do Módulo de marketing do Microsoft Dynamics CRM Online;
 - Execução de projeto de implantação do Módulo de serviços do Microsoft Dynamics CRM Online;
- b. O atestado deve conter o detalhamento da experiência comprovada da empresa com data de início (mês/ano) e término (mês/ano), resumo dos serviços realizados fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado ou contrato de prestação de serviços, com o nome e telefone do responsável técnico pelo projeto na empresa;
- c. A proponente poderá apresentar um atestado que comprove todos os itens exigidos ou poderá apresentar atestados diferentes para um ou mais itens exigidos. Isto se deve ao fato que, o projeto do SEBRAE/RS possui características únicas e que podem não ser equivalentes a um projeto de uma empresa somente, principalmente relacionado aos módulos do Microsoft Dynamics CRM Online.

5. DA PROPOSTA COMERCIAL

5.1. As empresas proponentes deverão juntar a proposta comercial apresentada, preferencialmente, em papel timbrado, em uma via, devendo incluir:

- a) Declaração das Condições Comerciais, conforme modelo ANEXO II do termo de referência;
- b) Cronograma Físico da Execução dos Serviços, conforme ANEXO III do termo de referência;
- c) Termo do Compromisso de Confidencialidade, conforme ANEXO VI do termo de referência.

5.2. A proposta deverá ser apresentada através do preenchimento do ANEXO II – DECLARAÇÃO DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS, devidamente assinada pelo seu representante, ou em papel timbrado ou

carimbado com o CNPJ da empresa licitante, redigida de forma clara, devidamente assinadas, assim como, o preenchimento do ANEXO III – CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

- 5.3. É de inteira responsabilidade do proponente o preço apresentado e demais condições apresentadas.
- 5.4. Os preços propostos serão considerados completos e abrangem todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e para-fiscais), fornecimento de mão-de-obra especializada, leis sociais, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material e de pessoal, hospedagem e qualquer despesa, acessória e/ou necessária, não especificada neste TR.
- 5.5. As propostas apresentadas terão validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura.
- 5.6. A proponente deverá efetuar o levantamento de todas as suas despesas para a perfeita cobertura contratual, prevendo na elaboração de sua proposta todos os serviços a executar, seus quantitativos e custos respectivos, ficando inteiramente responsável pela completa execução dos trabalhos, pelos custos orçados, ainda que suas previsões e estimativas fiquem aquém das despesas reais, uma vez que a elaboração da proposta é de inteira responsabilidade da licitante, não lhe cabendo a desistência após início do processo de abertura dos envelopes da licitação.
- 5.7. Só será aceita uma proposta, não podendo a empresa ofertar opções comerciais, além de que não serão consideradas ofertas ou vantagens não previstas neste instrumento convocatório.

6. DAS OBRIGAÇÕES

- 6.1. Sem prejuízo das demais disposições deste TR, a CONTRATADA fica obrigada:
 - 7.1.1. Iniciar a prestação/execução dos serviços em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços;
 - 7.1.2. Prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, e substituir qualquer empregado em caso de ausência legal ou férias, de maneira a não prejudicar o andamento e a boa execução dos serviços.
 - 7.1.3. Comunicar, imediatamente, à CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como comunicar por escrito e de forma detalhada todo tipo de acidente que, eventualmente, venha a ocorrer.
 - 7.1.4. Substituir pessoal da equipe, sempre que exigido, cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios e incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.
 - 7.1.5. Prestar os serviços dentro dos parâmetros de qualidade e das rotinas estabelecidas, em observância às necessidades aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
 - 7.1.6. Obedecer às normas e às rotinas do SEBRAE/RS, em especial aquelas que dizem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços.
 - 7.1.7. Guardar sigilo e não utilizar os dados manuseados ou que vier a ter conhecimento, para outro fim que não seja o da execução do serviço em questão.
 - 7.1.8. Revisar, em conjunto com o SEBRAE/RS, os relatórios, que deverão contemplar aspectos relativos aos indicadores de resultados do projeto;
 - 7.1.9. Apresentar relatórios analíticos nas datas programadas em seu plano de trabalho e, em conformidade com o ANEXO I – DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS;
 - 7.1.10. Participar de reuniões presenciais com os técnicos responsáveis pelo projeto para apresentação do andamento dos trabalhos e resultados;
 - 7.1.11. Entregar os relatórios em meio digital por e-mail, site ou outro meio eletrônico.
 - 7.1.12. Responsabilizar-se pela exatidão dos serviços prestados, obrigando-se a reparar, exclusivamente as suas custas, todos os defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades ocorridas;
 - 7.1.13. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
 - 7.1.14. Responsabilizar-se pelos danos causados ao SEBRAE/RS, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento dos técnicos do SEBRAE/RS;
 - 7.1.15. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do SEBRAE/RS, ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços objeto desta licitação, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;

- 7.1.16. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto da licitação, mesmo que para isso outra solução não prevista neste TR tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para as áreas promotoras, desde que de responsabilidade da CONTRATADA.
- 7.1.17. A Contratada poderá prestar serviço manutenção e suporte da ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou superior desde que solicitado pela Contratante;
- 7.1.18. Após a aprovação e aceite final do serviço, entregar à CONTRATANTE os arquivos-fonte, configurações, webservices e toda a documentação produzida.

7.2. Obriga-se a CONTRATANTE a:

- 7.2.1. Disponibilizar todos os recursos necessários para atender os prazos e os critérios definidos no ANEXO I – DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS;
- 7.2.2. Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel entrega e execução dos serviços objeto desta licitação, sem prejuízo a responsabilidade da CONTRATADA;
- 7.2.3. Avaliar a qualidade da execução dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte apontando os motivos para tal rejeição e/ou sugerindo as melhorias necessárias;
- 7.2.4. Exigir o cumprimento de todos os itens deste TR, segundo suas especificações.

8. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Serão consideradas com preços excessivos, as propostas cujos valores forem superiores ao preço estabelecido pela Gerência de Tecnologia da Informação e Gestão de Processos (GETIP), que nesse processo é o valor global de R\$ 1.497.636,15 (um milhão, quatrocentos e noventa e sete mil, seiscentos e trinta e seis reais e quinze centavos) para execução do projeto.

9. DOS ANEXOS

- a) ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS;
- b) ANEXO II – DECLARAÇÃO DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS;
- c) ANEXO III – CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
- d) ANEXO IV – DECLARAÇÃO DO RESPONSÁVEL TÉCNICO;
- e) ANEXO V – TERMO DO COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE.

10. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

- 10.1. O técnico responsável pela elaboração do Termo de Referência é Maria Fernanda Alves da Silva.

11. GESTOR E/OU FISCALIZADOR E GERÊNCIA DEMANDANTE

- 11.1. O setor demandante é a Gerência de Tecnologia da Informação e Gestão de Processos sob a gerência do Roberto Woltmann;
- 11.2. O gestor do contrato será a técnica Michele de Moraes Rodrigues Person.

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS para Execução do projeto (Do termo de referência)

1. METODOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO

Para a implantação do Microsoft Dynamics CRM deverá ser utilizada a metodologia Sure Step, detalhadas a seguir:

1.1. Sobre a metodologia SURE STEP

A metodologia Sure Step consiste em uma abordagem estruturada para implementar o Microsoft Dynamics CRM, fornecendo a orientação detalhada sobre as funções necessárias para executar atividades com práticas recomendadas e comprovadas pela Microsoft.

Esta metodologia está dividida em seis fases que são: diagnóstico, Análise, Desenho, Desenvolvimento, Implantação e Operação, que permeiam durante o ciclo de vida do projeto.

ENTREGA	DESCRIÇÃO
Documento de Avaliação de Escopo	Fase de diagnóstico do projeto onde serão elaborados os planos com as diretrizes e acordos para a construção do produto do projeto e ativação da plataforma tecnológica.
Fit & Gap Blueprint (Revisão e ajustes)	
Planilha de Riscos Iniciais	
Documento de Sign-off de Diagnóstico	Fase de análise onde são listados todos os requisitos funcionais e a solução para o projeto. Nessa fase também são realizadas atividades de infraestrutura, que preparam os ambientes para receber a solução que será contruídas.
Documento de requisitos funcionais (Revisão e ajustes)	
Matriz de Rastreabilidade de Requisitos	
Cronograma Final	
Documento de Sign-off de Análise	Fase de desenho da solução onde são detalhados os requisitos, escrita toda documentação técnica e validado o protótipo funcional.
Documento de desenho funcional	
Documento de desenho técnico	
Documentação de Cargas	
Documentação de Integração Ativas	
<u>Protótipo</u> (Revisão e ajustes)	
Treinamento Equipe Principal	
Plano de Testes Funcionais	
Documento de Sign-off de Desenho	
Plano de Distribuição em Homologação	Fase de desenvolvimento da solução onde são criadas as customizações, realizados os testes unitários e integrados, desenvolvidos os planos de testes e de implantação da solução.
Documento de Evidência de Testes	
Documento de Sign-off de Desenvolvimento	Fase de implantação onde a solução será testada e homologada pelos principais usuários e o time capacitado para utilizar a solução.
Plano de Distribuição em Produção	
Documento de Sign-off de Implantação	Fase de operação onde a solução homologada é transferida para o ambiente de produção. A operação deve ser monitorada pela equipe do projeto pelo tempo determinado em cronograma.
Ambiente de produção configurado e operacional	
Acompanhamento pós-produção	
Termo de encerramento do projeto	

Na primeira etapa do projeto de CRM realizada em 2016, foi realizado o diagnóstico da situação atual, definição do modelo de relacionamento com o cliente e parceiros e o mapeamento dos novos processos de atendimento do SEBRAE/RS, visando a implantação dos mesmos na ferramenta Microsoft Dynamics CRM OnLine. Nesta etapa do projeto foram elaborados os seguintes documentos:

- Manual de processos
- Réguas de Relacionamento
- Documento de requisitos
- Fit & Gap Blueprint
- Protótipo não funcional
- Descrição de Perfis e Funções
- Roadmap de Implantação

Os mesmos não precisam ser criados, mas devem ser revisados e se necessários realizado ajustes.

2. DETALHAMENTO DAS ETAPAS DO PROJETO

Segue o detalhamento de cada item da tabela de quantidades do item 3 deste TR:

2.1. IMPLANTAÇÃO

Tendo em vista a complexidade e contexto do SEBRAE/RS, o projeto será desdobrado conforme metodologia Sure Step descrito no item 1.1 deste anexo e com maior detalhamento no ANEXO III – CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS com suas respectivas atividades.

As etapas do projeto serão suportadas por uma atividade de acompanhamento pelo *Project Charter*.

2.1.1. Escopo

A implantação dos processos já definidos na primeira etapa do projeto de CRM em 2016 na ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online, se faz necessário realizar as atividades de análise, configuração, parametrização, desenvolvimento, customização, testes, treinamento e suas integrações.

O **Manual de processos** e **Protótipo não funcional** estão disponíveis no link abaixo, os demais documentos descritos no item 1.1 deste anexo serão fornecidos para contratada após a reunião de início de projeto:

Link: <https://drive.google.com/drive/folders/0B5DBwrcr3xDcWUE0YmxyMU5ydEE?usp=sharing>

Qualquer ajuste realizado na documentação criada na primeira fase do projeto deve passar por aprovação do comitê de CRM do SEBRAE/RS.

2.1.2. Etapas

A implantação dos processos na ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online foi dividida em cinco (5) ciclos, levando em consideração: dependências, complexidade e integração dos processos. Segue abaixo o detalhamento de cada ciclo:

Ciclo	Processos
0	Fase diagnóstico para todos os processos.
1	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar cliente • Planejamento estratégico da Gestão de Carteira • Gestão de artigos • Customer service • Pesquisa de satisfação (customer service) • Planejamento de projeto (integração)
2	<ul style="list-style-type: none"> • Prospecção de Clientes • Executar Nurturing • Atualizar lista
3	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento • Aplicação da solução • Agenda ou consultoria • Assessoria • Alterar pedido • Cancelamento de pedido • Pesquisa de satisfação (Atendimento)
4	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Carteira • Execução do projeto • Seleção e clientes • Monitoramento

5	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar parceiros • Gestão de parceiro • Contratação de parceiros
----------	---

A fase de diagnóstico será executada apenas uma vez para todo o projeto (ciclo 0), as demais fases serão ciclos incrementais de *análise à operação* de acordo com o planejamento do SEBRAE/RS. Cada ciclo deve seguir as atividades e entregas contidas no ANEXO III – CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

2.2. TREINAMENTO

Este item constitui na elaboração de treinamentos dos processos implantados na ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online e nas funcionalidades padrão da ferramenta, que visa garantir que os usuários estejam preparados para a operacionalização de funcionalidades e recursos da solução de CRM.

2.2.1. Escopo

- a) Elaboração de treinamento presencial (manual e apresentação) para capacitação da equipe do projeto do SEBRAE/RS, bem como para a equipe de Gestão de Mudança;
- b) Execução de capacitação presencial para a equipe do projeto (administradores do CRM) e para a equipe de Gestão de Mudança, será realizada em Porto Alegre, sendo que o SEBRAE/RS indicará o local e disponibilizará sala contendo computadores e material necessário para capacitação, tais como bloco de anotações, canetas, dentre outros;
- c) Elaboração de treinamento à distancia, que constitui na elaboração de vídeos no formato MP4, contendo o mesmo conteúdo dos treinamentos presenciais.
- d) Manter todos os treinamentos (conteúdos e materiais) atualizados e em conformidade com os processos de negócio e as funcionalidades da solução de CRM durante a vigência do contrato, independente do fator que motivar o SEBRAE/RS a solicitar a atualização.

2.2.2. Do Conteúdo:

O conteúdo de cada treinamento deve contemplar:

- a) Fluxo dos processos implantado na ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online;
- b) Funcionalidades padrões da ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online.
- c) Prints com exemplos de uso de cada funcionalidade;
- d) Dicas de utilização e demais informações solicitadas pelo SEBRAE-RS;

2.2.3. ENTREGAS

- a) Os treinamentos devem ser elaborados e executados conforme os ciclos de implantação descritos no item 3.1 deste TR. Desta forma, cada ciclo constitui em uma entrega de treinamento (manual, apresentação e vídeo).
- b) As execuções dos treinamentos devem ser agendadas com o Comitê do CRM juntamente com a empresa de gestão da mudança.
- c) Os treinamentos devem ser entregues nos formatos: PDF, DOC e vídeos no formato MP4.

2.3. MANUTENÇÃO E SUPORTE

- a) A Contratada ficará responsável pelo suporte técnico e manutenção do Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior; durante o período de vigência do contrato de suporte e manutenção, sendo este de 12 meses podendo ou não ser prorrogado.
- b) O suporte e manutenção só inicia depois da conclusão da implantação dos processos, conforme descrito no item 3.1 deste Termo de Referência.

- c) A contratada deverá disponibilizar um número telefônico e e-mail e ou sistema para o atendimento de solicitações de suporte e manutenção;
- d) A Contratada será responsável pelas despesas de hospedagem, alimentação e deslocamento de seus técnicos.

2.3.1. Suporte Técnico

Serão consideradas atividades de suporte técnico, todas aquelas que visam resolução de um problema existente, tais como as atividades principais descritas a seguir:

- a) Auxílio para resolução de dúvidas existentes;
- b) Resolução de problemas, de qualquer espécie que estejam sendo causados pelo Microsoft Dynamics CRM Online ou serviço de integração;
- c) Outras atividades que tenham o caráter corretivo, mesmo que não explicitamente especificadas acima.

2.3.2. Manutenção

Serão consideradas atividades de melhorias e ajustes no Microsoft Dynamics CRM Online e nos serviços de integração. Tais como as atividades principais descritas a seguir:

- a) Os ajustes ou melhorias no Microsoft Dynamics CRM Online devem ser solicitados e aprovados pela contratante, a contratante faz a solicitação presencial ou por e-mail para a contratada, a contratada faz um orçamento em horas e envia para a aprovação da contratante e somente após a aprovação a contratada deve iniciar o desenvolvimento;
- b) Ajustes no Microsoft Dynamics CRM Online para funcionamento em novas versões.
- c) Novas funcionalidades ou melhoria de funcionalidade existentes no Microsoft Dynamics CRM Online;
- d) Outras atividades que tenham o caráter preventivo, mesmo que não explicitamente especificadas acima.

3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) Obter-se o melhor aproveitamento da estrutura de recursos existentes e o mínimo de investimentos em contratação de novos recursos;
- b) Apoio a equipe de Gestão da Mudança com o comprometimento necessário dos colaboradores para o sucesso do projeto;
- c) Entrega dos produtos, documentações e aceites dentro dos prazos acordados;
- d) Seguir os processos desenhados, protótipos e documentação de requisitos funcionais especificados na primeira etapa do projeto. Caberá exclusivamente ao comitê do projeto de CRM a aprovação de alterações do escopo original do projeto.
- e) Durante o projeto serão realizadas reuniões presenciais com o comitê do projeto para as seguintes atividades:

Atividade do Projeto	Quantidade
Diagnóstico (ciclo 0)	
Documento de Avaliação de Escopo	0
• <u>Avaliar Escopo do Projeto</u>	1
• <u>Definir Esquema de Solução e ajustes</u>	1
Riscos Iniciais	0
Documento de Sign-off de Diagnóstico	1
Análise (ciclo 1 ao 5)	

DRF (Documento de Requisitos Funcionais)	0
• <u>Reunir requisitos do negócio</u>	5
Matriz de Rastreabilidade de Requisitos	0
Cronograma Final	0
• Planejamento de Projeto	0
Documento de Sign-off de Análise	5
Desenho (ciclo 1 ao 5)	
Documento de Desenho Funcional	0
• Iniciar a configuração do sistema	0
• Definir desenho de ajustes	0
Documento de Desenho Técnico	0
• Criar o documento de desenho técnico	0
Documentação de Cargas	
• <u>Identificar requisitos e abordagem para carga de dados</u>	5
Documentação de Integração Ativas	0
• <u>Identificar componentes de integração e interface</u>	5
Protótipo	0
<u>Treinamento Equipe Principal</u>	5
• Elaboração de Treinamento Equipe Principal	0
Plano de Testes Funcionais	0
• Criar scripts de teste funcional	0
Documento de Sign-off de Desenho	5
Desenvolvimento (ciclo 1 ao 5)	
Concluir a configuração do Sistema	0
Plugins e Scripts	0
Relatórios	0
Fluxos de Trabalho	0
Integrações Ativas	0
Cargas de Dados	0
Extensões ISV	0
Plano de Distribuição em Homologação	0
Planejamento de Distribuição Homologação	0
Documento de Evidência de Testes	0
• Teste da Solução	0
Documento de Sign-off de Desenvolvimento	5
Implantação (ciclo 1 ao 5)	
Distribuição em Homologação	0
• <u>Validação da solução</u>	5
Plano de Distribuição em Produção	0

• Planejamento de Distribuição Produção	0
Treinamentos	5
Documento de Sign-off de Implantação	10
Operação (ciclo 1 ao 5)	
Distribuição em Produção	0
Documento de Sign-off de Operação	0
Total:	26

- a) A quantidade de reuniões presenciais após a fase de diagnóstico representa o total mínimo de encontros considerando todos os ciclos.
- b) Dependendo da necessidade e complexidade dos processos envolvidos, as reuniões poderão ter sua duração maior que um dia de trabalho de 8 horas. Ficando a cargo da proponente esta análise conforme documentação técnica do projeto.

4. PAGAMENTO

A tabela a seguir demonstra o percentual atribuído a cada ciclo e serve como referência para o pagamento que será realizado na entrega de cada ciclo. A coluna “percentual total do projeto” indica a fração do valor do item 1 e 2 (Implantação e Treinamento) da proposta comercial, no qual será pago para a contratada após realizar todas as fases do respectivo ciclo. Portanto, o pagamento de cada ciclo será realizado somente com a conclusão de todas as fases previstas na metodologia Sure step.

Ciclo	Fase	Percentual da Fase	Percentual TOTAL do Projeto
0	Diagnóstico	100%	10%
1	Análise	100%	20%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
2	Análise	100%	10%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
3	Análise	100%	40%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
4	Análise	100%	10%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
5	Análise	100%	10%
	Desenho		

	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
TOTAL DO PROJETO			100%

5. INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O que será disponibilizado para a execução do trabalho, conforme a necessidade:

- a) Sala de reunião;
- b) Ponto de internet para uso dos técnicos em atividades internas e comunicação com sua central;
- c) Acesso a rede e aos sistemas do SEBRAE/RS;
- d) Telefone fixo;
- e) Estação de trabalho;
- f) Equipamento de projeção para apresentações;
- g) O local da prestação dos serviços será na sede do SEBRAE/RS, Rua Sete de Setembro, 555 ou no número 730, Porto Alegre- RS – CEP 90010190.

6. CONTEÚDO DO PROJETO

6.1. Inclusões

- a) Reuniões de acompanhamento e decisórias conforme o item 5 deste anexo;
- b) Relatórios quinzenais de acompanhamento do projeto;
- c) Identificação, antecipação e correção de problemas e desvios;
- d) Formalização por escrito das situações de desvio em relação ao escopo original ou de alteração em documentações previamente validadas;
- e) Gerenciamento de escopo do projeto - comparação do escopo proposto e o realizado;
- f) Avaliações formais das áreas envolvidas quanto a qualidade do produto final (a cada fase de sign-off);
- g) Realizar customizações, configurações e parametrizações para a automação dos processos definidos e revisados, conforme documentação a ser disponibilizada pelo SEBRAE/RS;
- h) Realizar as cargas necessárias de dados para o pleno funcionamento da plataforma;
- i) Realizar testes unitários e integrados;
- j) Criar os indicadores e relatórios especificados na revisão dos processos pelo SEBRAE/RS;
- k) Realizar as parametrizações e configurações necessárias para a utilização do [Microsoft Dynamics Marketing \(MDM\)](#) e o Microsoft **Social engagement** integrado com o [Microsoft Dynamics CRM](#) ;
- l) Fazer a instalação e configuração necessária para utilizar Add-On **voice of the customer** no Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior, para criação de pesquisas de satisfação de cliente e demais pesquisas pertinentes ao cliente.
- m) Validação do ambiente de Homologação;
- n) Realizar o desenvolvimento tecnológico de interface para o intercâmbio das informações (integrações), entre o Microsoft Dynamics CRM e os sistemas legados do SEBRAE/RS e/ou SEBRAE Nacional através do *Microsoft SQL Server Integration Services* para a automação dos processos definidos e revisados;
- o) Desenvolvimento das integrações com base no *Microsoft SQL Server Integration Services*, com o apoio da equipe do SEBRAE/RS;
- p) Alinhar e apoiar a equipe de Gestão de Mudanças do SEBRAE/RS;
- q) Elaboração de treinamento (manual, apresentação e vídeos) para capacitação da equipe do projeto do SEBRAE/RS, bem como para a equipe de Gestão de Mudanças;
- r) Execução de capacitação presencial para a equipe do projeto (administradores do CRM) e para a equipe de Gestão de Mudanças, o SEBRAE/RS indicará o local e disponibilizará sala contendo computadores e material necessário para capacitação, tais como bloco de anotações, canetas, dentre outros;

- s) Dar suporte e capacitação para a equipe de Gestão de Mudanças para execução de Treinamento e Comunicação das equipes do SEBRAE/RS, objetivando a transferência de conhecimento para utilização do Microsoft Dynamics CRM Online;
- t) Garantia com Suporte e manutenção da ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online, durante a implantação do projeto até o 3º (terceiro) mês após o término da implantação de todas os ciclos.

6.2. Exclusões

- a) Não está prevista a higienização de dados e deduplicação dos sistemas legados, sendo estes de responsabilidade do SEBRAE/RS;
- b) O desenvolvimento de ajustes em sistemas legados do SEBRAE/RS;
- c) Não está incluída na garantia a manutenção evolutiva ou novas funcionalidades não descritas no escopo inicial do projeto.

ANEXO II - DECLARAÇÃO DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS (Do termo de referência)

Item	Tipo	Descrição do Objeto	Quantidade	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
01	Implantação	Prestação de serviços técnicos de implantação da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior e suas integrações, conforme requisitos técnicos e processos já definidos na primeira etapa do projeto de CRM em 2016, detalhados nos termos dos anexos que integram o presente TR.	1		
02	Treinamento	Prestação de serviços técnicos em treinamento da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior.	1		
03	Manutenção e Suporte	Prestação de serviços técnicos em manutenção e suporte da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior, e suas integrações.	1100 horas (ano)		
				Total Geral:	

ANEXO III - CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (Do termo de referência)

<p>Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de implantação, suporte e manutenção da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior e suas integrações, conforme requisitos técnicos e processos já definidos na primeira etapa do projeto de CRM em 2016, detalhados nos termos dos anexos que integram o presente TR.</p>																
Meses/ Semanas úteis do Projeto	Mês 1				Mês 2				...				Mês 12			
Atividade do Projeto	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico (Ciclo 0)																
Documento de Avaliação de Escopo																
<u>Avaliar Escopo do Projeto</u>																
<u>Definir Esquema de Solução e ajustes</u>																
Riscos Iniciais																

Documento de Sign-off de Diagnóstico																
<ul style="list-style-type: none"> • Documento de Avaliação de Escopo • Fit & Gap Blueprint (Revisão e ajustes) • Planilha de Riscos Iniciais 																
Análise																
DRF (Documento de Requisitos Funcionais)																
Reunir requisitos do negócio																
Matriz de Rastreabilidade de Requisitos																
Cronograma Final																
Planejamento de Projeto																
Documento de Sign-off de Análise																
<ul style="list-style-type: none"> • Documento de requisitos funcionais (Revisão e ajustes) • Matriz de Rastreabilidade de Requisitos • Cronograma Final 																
Desenho																
Documento de Desenho Funcional																
Iniciar a configuração do sistema																
Definir desenho de ajustes																
Documento de Desenho Técnico																
Criar o documento de desenho técnico																
Meses/ Semanas úteis do Projeto																
Mês 1				Mês 2				...				Mês 12				
Atividade do Projeto																
Documentação de Cargas																
<u>Identificar requisitos e abordagem para carga de dados</u>																
Documentação de Integração Ativas																
<u>Identificar componentes de integração e interface</u>																
Protótipo																
<u>Treinamento Equipe Principal</u>																
Elaboração de Treinamento Equipe Principal																
Plano de Testes Funcionais																
Criar scripts de teste funcional																
Documento de Sign-off de Desenho																
<ul style="list-style-type: none"> • Documento de desenho funcional • Documento de desenho técnico • Documentação de Cargas • Documentação de Integração Ativas • Protótipo (Revisão e ajustes) • Treinamento Equipe Principal • Plano de Testes Funcionais 																
Desenvolvimento																
Concluir a configuração do Sistema																
Plugins e Scripts																



entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede à Rua Sete de Setembro n.º 555, CEP 90010-190, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ sob n.º 87.112.736/0001-30, neste ato representado por seu Diretor Superintendente, Sr. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito no RG sob n.º xxxxxxxxxxxxxxxx e CPF sob n.º xxxxxxxxxxxxxxxx, e pelo seu Diretor de Administração e Finanças, Sr. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito no RG sob n.º xxxxxxxxxxxxxxxx e CPF sob n.º xxxxxxxxxxxxxxxx, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todas as informações confidenciais da CONTRATANTE em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento de suas atividades.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à operação da CONTRATANTE ou de terceiros, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial somente até a extensão de tal ordem, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste

TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as

informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20____

De Acordo

CONTRATANTE

CONTRATADA

Testemunhas

Testemunha 1

Testemunha 2

ANEXO II MODELO DA PROPOSTA COMERCIAL

Data: XXXX de XXXXXXX de 2016

Ao SEBRAE/RS

XXXXXXXXXXXX (Nome da empresa), inscrita no CNPJ nº. XXXXXXX, com sede na rua XXXXXXXXXXXXXXX, na cidade de XXXXXX, no Estado de XXXXXXX, neste ato representada pelo Sr. XXXXXXXXXXXXXXX, em conformidade com o Edital de licitação, **PREGÃO ELETRÔNICO 073/2016**, que adotará as seguintes condições:

1. Os preços apresentados e demais condições comerciais tem validade de 60 dias.
2. O preço compreende todas e quaisquer despesas e custos necessários para a fiel execução do objeto licitado, tais como: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, alimentação, deslocamentos, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação.
3. O cumprimento de todas as condições impostas no Edital Pregão Eletrônico nº 073/2016.
4. O valor obedecerá à tabela abaixo:

LOTE 01 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÃO DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CRM) MICROSOFT DYNAMICS CRM ONLINE 2016 OU POSTERIOR E SUAS INTEGRAÇÕES, CONFORME REQUISITOS TÉCNICOS E PROCESSOS JÁ DEFINIDOS NA PRIMEIRA ETAPA DO PROJETO DE CRM EM 2016.

Item	Tipo	Descrição do Objeto	Quantidade	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
01	Implantação	Prestação de serviços técnicos de implantação da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior e suas integrações, conforme requisitos técnicos e processos já definidos na primeira etapa do projeto de CRM em 2016, detalhados nos termos dos anexos que integram o presente TR.	1		
02	Treinamento	Prestação de serviços técnicos em treinamento da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou	1		
03	Manutenção e Suporte	Prestação de serviços técnicos em manutenção e suporte da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior, e suas integrações.	1100 horas (ano)		
Total do LOTE 01 (valor anual dos itens 01 + 03) – R\$(informar o valor por extenso)					

Informações da Conta bancária (banco, agência e conta) – se for o caso.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital. Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(Assinatura do responsável)

ANEXO III MINUTA DO CONTRATO

CT XXX/0-201X

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

QUALIFICAÇÃO DO SEBRAE/RS, doravante denominado **CONTRATANTE**, e **QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA**, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, aprovada a contratação pela Diretoria Executiva do **SEBRAE/RS** em XXX de XXX de 201X, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema **SEBRAE/RS**, pelos termos contidos no Processo Administrativo nº XXX/201X – **PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/2016** e pelas cláusulas e condições seguintes:

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA: O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços técnicos de implantação, suporte e manutenção da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior e suas integrações, conforme requisitos técnicos e processos já definidos na primeira etapa do projeto de CRM em 2016, detalhados nos termos dos anexos que integram o presente instrumento

Parágrafo Único: A prestação de serviços atenderá ao disposto no Edital de Pregão Eletrônico nº XX/2016 e seus Anexos, no Anexo do presente instrumento e as disposições constantes da legislação aplicável.

DAS OBRIGAÇÕES

CLÁUSULA SEGUNDA: São obrigações das partes contratantes:

I – Da **CONTRATADA**:

- a) Iniciar a prestação dos serviços no dia **XX de XX de 2017**;
- b) Observar todas as condições e requisitos constantes do Edital de Pregão Eletrônico nº XX/2016 e seus Anexos;
- c) Apresentar, **em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato**, os seguintes documentos:
 - I. Uma declaração assinada pelo representante legal da **CONTRATADA** e profissional técnico, com identificação da empresa e o nome do profissional e/ou profissionais que serão disponibilizados para a execução do objeto;
 - II. As certificações abaixo:
 - a) **Dos profissionais disponibilizados para a execução do objeto de:** Microsoft Dynamics Application; Microsoft Dynamics CRM Online Deployment e Microsoft Dynamics CRM Customization and Configuration;
 - b) **Da CONTRATADA:** Microsoft Gold Customer Relationship Management e Microsoft Gold Cloud Customer Relationship Management.
- d) Respeitar as normas e políticas de segurança do **CONTRATANTE**;
- e) Cumprir com os prazos de entrega estabelecidos neste instrumento;
- f) Garantir sigilo e inviolabilidade das informações que eventualmente possa ter acesso durante a execução dos serviços;
- g) Designar preposto para realização das tratativas contratuais e tomada de decisões, informando ao **CONTRATANTE**, após a assinatura do presente instrumento, nome do contato, telefones fixo e móvel, e-mail principal e alternativo;
- h) Comunicar ao **CONTRATANTE** qualquer anormalidade que interfira no bom andamento do fornecimento objeto deste contrato;
- i) Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre os serviços objeto deste contrato;
- j) Responsabilizar-se pelos danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização e o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;
- k) Responsabilizar-se por quaisquer acidentes em que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, nas dependências do **CONTRATANTE**, ou em qualquer outro local onde estejam atendendo o objeto desse contrato, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- l) Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto do presente contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**, desde que de responsabilidade da **CONTRATADA**.

II – Do **CONTRATANTE**:

- a) Fornecer à **CONTRATADA** todas as informações necessárias para a perfeita execução do objeto do presente contrato;
- b) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, de acordo com as condições e prazos estabelecidos neste instrumento, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências aqui contidas;
- c) Comunicar à **CONTRATADA** a ocorrência de qualquer irregularidade.

CLÁUSULA TERCEIRA: São prerrogativas do **CONTRATANTE**:

- a) Solicitar à **CONTRATADA** todas as providências necessárias ao fornecimento objeto deste contrato;
- b) Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel execução do fornecimento objeto deste contrato, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**;
- c) Avaliar a qualidade do fornecimento objeto deste contrato, podendo rejeitá-los no todo ou em parte;
- d) Exigir o cumprimento de todos os itens deste contrato, segundo suas especificações.

DOS VALORES

CLÁUSULA QUARTA: O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores expressos na Tabela constante do Anexo V do presente instrumento, mediante apresentação das respectivas notas fiscais/fatura e desde que cumpridas as exigências constantes nos Parágrafos seguintes.

§ 1º: O pagamento será realizado da forma abaixo descrita, após aprovação do Gestor do contrato, no mês subsequente ao da prestação dos serviços e através de crédito na conta corrente informada pela **CONTRATADA**, em até o 20 (vinte) dias após a entrega da nota fiscal/fatura corretamente emitida e devidamente aceita pela fiscalização, sofrendo a retenção de tributos, em conformidade com a legislação vigente.

- I. **Itens 1 e 2 (Implantação e Treinamento)**, serão pagos conforme percentual total do projeto indicado a cada ciclo concluído, de acordo com o disposto na tabela abaixo.

Ciclo	Fase	Percentual da Fase	Percentual TOTAL do Projeto
0	Diagnóstico	100%	10%
1	Análise	100%	20%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
2	Análise	100%	10%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
3	Análise	100%	40%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
4	Análise	100%	10%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
5	Análise	100%	10%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
TOTAL DE PAGAMENTO			100%

- II. **Item 03, mensalmente**, de acordo com a quantidade de horas realizadas de serviço de manutenção, se houver.

§ 2º: O registro eletrônico do depósito bancário efetuado valerá para o **CONTRATANTE** como comprovante dos pagamentos.

§ 3º: A regularidade fiscal da **CONTRATADA** junto à Receita Federal (Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União) e a Caixa Econômica Federal (FGTS), durante a vigência do presente instrumento, é condição indispensável para liberação dos pagamentos ajustados.

§ 4º: A Nota Fiscal deverá, obrigatoriamente, conter a razão social, endereço, CNPJ, número do contrato e/ou Autorização de Fornecimento que a originou, o período de execução da prestação do serviço e/ou a data que ocorreu a entrega do bem, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato e/ou Autorização de Fornecimento.

§ 5º: A Nota Fiscal deverá ser emitida e entregue na sede do **CONTRATANTE**, conforme endereço abaixo, até o dia 20 do mês. Após esta data, somente será aceita pelo **CONTRATANTE** a Nota Fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo xml deverá ser enviado para o e-mail protocolo@sebrae-rs.com.br.

A/C PROTOCOLO GERAL – SEBRAE/RS
Rua Sete de Setembro, 555 – Centro
Porto Alegre/RS - 90.010-190

§ 6º: Não serão aceitas Notas Fiscais que possuam rasuras ou ausência de dados obrigatórios.

§ 7º: Os valores pagos à **CONTRATADA** não poderão ultrapassar o montante de R\$ XXXXXXX na vigência do presente instrumento.

CLÁUSULA QUINTA: No valor referido na Cláusula Quarta estão incluídas todas as despesas com desenvolvimento, mão-de-obra, alimentação, hospedagem e horas de deslocamento, suporte técnico, ferramentas, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, impostos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, encargos sociais e quaisquer outros necessários à perfeita execução do objeto contratado.

CLÁUSULA SEXTA: Decorrido o período de 12 (doze) meses o valor dos serviços poderá ser atualizado com base na variação acumulada do IPCA (IBGE) dos últimos 12 (doze) meses.

DAS RESPONSABILIDADES

CLÁUSULA SÉTIMA: A **CONTRATADA** responderá por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, previdenciárias e trabalhistas e outras que incidam ou venham a incidir sobre este contrato, bem como sobre os serviços contratados com terceiros e sobre os contratos de trabalho que mantiver com seus empregados ou prepostos, incluídas as relativas a acidentes de trabalho.

§ 1º: A **CONTRATADA** responderá ainda, civilmente, pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução do objeto deste instrumento, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos materiais e morais, por eles causados a bens e pessoas, sem prejuízo do direito de regresso.

§ 2º: A inadimplência da **CONTRATADA** com referência aos encargos estabelecidos, não transfere ao **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

§ 3º: Na hipótese do **CONTRATANTE** ser compelido a efetuar o pagamento de qualquer débito fiscal, trabalhista, previdenciário, civil ou de outra natureza, referentes às atividades necessárias ao cumprimento deste contrato, deverá o **CONTRATANTE** ser ressarcido dos valores pagos a este título.

§ 4º: Caso o **CONTRATANTE** seja demandado como réu ou reclamada, em quaisquer ações judiciais ou administrativas que possam ocorrer em consequência da execução deste contrato, em especial reclamações trabalhistas, solidariamente ou subsidiariamente, de empregados ou representantes, autônomos, prestadores de serviços e assemelhados, que prestem serviços para a **CONTRATADA**, fica esta obrigada a reembolsar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de dez dias contados do recebimento da intimação para pagamento da condenação, as despesas decorrentes da eventual condenação, custas, inclusive honorários periciais e advocatícios, com juros e atualização monetária.

CLÁUSULA OITAVA: Na execução deste instrumento as partes obrigam-se a não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida ao Gestor do Contrato, funcionário ou dirigente do **CONTRATANTE**, ou a terceira pessoa a estes relacionada; não financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 12.846/ 2013, bem como não utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados.

CLÁUSULA NONA: A **CONTRATADA** fica ainda obrigada a não frustrar ou fraudar mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimentos licitatórios ou de contratação direta, bem como realizar quaisquer atos lesivos aos previstos na Lei nº 12.846/ 2013.

CLÁUSULA DÉCIMA: No caso do **CONTRATANTE** suspeitar ou verificar a prática de qualquer ato lesivo, resguardada a prévia defesa, a **CONTRATADA** estará sujeita às sanções previstas no presente contrato e na legislação pertinente.

DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA OU SUBCONTRATAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: A **CONTRATADA** não poderá ceder ou transferir a execução de parte ou de todo o objeto deste contrato sem prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único: A transferência a terceiros não desonera a **CONTRATADA** da responsabilidade quanto às obrigações transferidas.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: O presente contrato entra em vigor na data de sua assinatura e vigorará pelo período de **24 (vinte e quatro)** meses.

DOS ADITAMENTOS

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: O presente contrato poderá ser aditado, mediante acordo entre as partes, no caso de alteração e/ou prorrogação do prazo de vigência do mesmo.

DA DENÚNCIA

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: Fica facultado ao **CONTRATANTE**, o direito de denunciar este contrato, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, salvaguardados os compromissos assumidos até a data da denúncia.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: Havendo atraso ou descumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** estará sujeita as sanções de **Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 anos e/ou Declaração de inidoneidade**.

Parágrafo Único: As sanções de multa poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo **CONTRATANTE**, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor total da fatura mensal, observado o limite de 9% (nove por cento).

Parágrafo Único: Ocorrendo a aplicação de multa, poderá o **CONTRATANTE** efetuar o desconto do valor correspondente na próxima fatura, especificando a retenção no documento fiscal.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: Caso haja a desistência da **CONTRATADA** no fornecimento objeto deste instrumento, poderá ser cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a **CONTRATADA** será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas no prazo estabelecido no respectivo documento.

§ 1º: As notificações e respostas poderão se dar via e-mail ou fax, conforme conveniência das partes.

§ 2º: A ausência de apresentação de justificativas ou não aceitação das mesmas pelo **CONTRATANTE**, importará na ratificação dos termos da notificação e aplicação das sanções previstas.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: Na aplicação das penalidades previstas neste instrumento e as demais previstas no instrumento convocatório, será considerada pelo **CONTRATANTE** motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da **CONTRATADA**, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a **CONTRATADA** sujeita às sanções previstas no instrumento convocatório e no presente contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeito à pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: O acompanhamento deste Contrato será realizado pela Gerência de Tecnologia da Informação e Gestão de Processos do **CONTRATANTE**, através de sua funcionária **MICHELE DE MORAES RODRIGUES PERSON**, Gestora do Contrato, a qual será responsável conforme instrução normativa do **CONTRATANTE**, ou na falta desta funcionário, por quem o **CONTRATANTE** indicar para cumprir a função.

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA: Os casos omissos, quando não resolvidos de comum acordo entre os contratantes, serão regulados pelas disposições do direito comum e pelos princípios gerais de direito, restando sublinhado, expressamente, que o presente contrato é de natureza civil, não podendo ser invocada a aplicação de regras da legislação do trabalho, posto inócidente vínculo desta natureza.

DO FORO

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA: Fica eleito o foro da comarca de Porto Alegre - RS, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir dúvidas oriundas da execução deste instrumento, quando não solucionadas na esfera administrativa das partes contratantes.

E, por estarem assim justos e contratados assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual forma e teor, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

Porto Alegre, XXX de XXXXXXXXXXXXXXX de 201X.

CONTRATADA

CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Testemunhas:

ANEXO I (DA MINUTA DO CONTRATO)

7. OBJETO

- 7.1. A prestação de serviços técnicos de implantação, suporte e manutenção da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior e suas integrações, conforme requisitos técnicos e processos já definidos na primeira etapa do projeto de CRM em 2016, detalhados nos termos dos anexos que integram o presente instrumento.

8. QUANTIDADES

8.1. Quantidades do tipo de serviços:

Item	Tipo	Descrição do Objeto	Quantidade
01	Implantação	Prestação de serviços técnicos de implantação da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior e suas integrações, conforme requisitos técnicos e processos já definidos na primeira etapa do projeto de CRM em 2016, detalhados nos termos dos anexos que integram o presente TR.	1
02	Treinamento	Prestação de serviços técnicos em treinamento da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior.	1
03	Manutenção e Suporte	Prestação de serviços técnicos em manutenção e suporte da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior, e suas integrações.	Até 1100 horas (Ano)

8.2. O item 01 (Implantação) deve contemplar todas as etapas especificadas no cronograma físico do ANEXO III - CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

8.3. A quantidade de horas para o serviço de manutenção e suporte a ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior, e suas integrações de subscrição do item 03 da tabela acima, constituem estimativas de demanda, sendo que o pagamento dependerá do número de horas realizadas, podendo não ocorrer ou podendo haver variação do estimado pelo CONTRATANTE.

9. PRAZOS

9.1. IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO:

- e) O período e o prazo de realização das atividades devem atender aos **12 meses** previstos no cronograma físico do ANEXO III - CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, de forma que a proponente esteja em condições de realizar o trabalho solicitado.
- f) Os relatórios técnicos e documento de Sign-off de cada etapa especificada no ANEXO I - DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS no item 3.1 devem ser encaminhados ao comitê do CRM, sempre que solicitados e em conformidade com as especificações do objeto.
- g) Deverá ser realizado a reunião de Kickoff entre as partes, em até 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato para o início e planejamento do projeto.

9.2. MANUTENÇÃO E SUPORTE:

- b) Referente ao item 3 (três) da tabela de quantidades (item 3.1) a vigência do contrato será de **12 meses** para atividades de manutenção e suporte da ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior e suas integrações, devem iniciar somente depois do término da Implantação e poderá ser renovado, de comum acordo, por igual, maior ou menor prazo, mediante celebração de Termo Aditivo, obedecendo os limites estabelecidos no regulamento de Licitações do SEBRAE.

10. DAS OBRIGAÇÕES

10.1. Sem prejuízo das demais disposições deste instrumento, a CONTRATADA fica obrigada:

- 11.2.1. Iniciar a prestação/execução dos serviços em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços;
- 11.2.2. Prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, e substituir qualquer empregado em caso de ausência legal ou férias, de maneira a não prejudicar o andamento e a boa execução dos serviços.

- 11.2.3. Comunicar, imediatamente, à CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como comunicar por escrito e de forma detalhada todo tipo de acidente que, eventualmente, venha a ocorrer.
- 11.2.4. Substituir pessoal da equipe, sempre que exigido, cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios e incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.
- 11.2.5. Prestar os serviços dentro dos parâmetros de qualidade e das rotinas estabelecidas, em observância às necessidades aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 11.2.6. Obedecer às normas e às rotinas do SEBRAE/RS, em especial aquelas que dizem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços.
- 11.2.7. Guardar sigilo e não utilizar os dados manuseados ou que vier a ter conhecimento, para outro fim que não seja o da execução do serviço em questão.
- 11.2.8. Revisar, em conjunto com o SEBRAE/RS, os relatórios, que deverão contemplar aspectos relativos aos indicadores de resultados do projeto;
- 11.2.9. Apresentar relatórios analíticos nas datas programadas em seu plano de trabalho e, em conformidade com o ANEXO I – DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS;
- 11.2.10. Participar de reuniões presenciais com os técnicos responsáveis pelo projeto para apresentação do andamento dos trabalhos e resultados;
- 11.2.11. Entregar os relatórios em meio digital por e-mail, site ou outro meio eletrônico.
- 11.2.12. Responsabilizar-se pela exatidão dos serviços prestados, obrigando-se a reparar, exclusivamente as suas custas, todos os defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades ocorridas;
- 11.2.13. A Contratada poderá prestar serviço manutenção e suporte da ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou superior desde que solicitado pela Contratante;
- 11.2.14. Após a aprovação e aceite final do serviço, entregar à CONTRATANTE os arquivos-fonte, configurações, webservices e toda a documentação produzida.

ANEXO II (DA MINUTA DO CONTRATO)

ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO

11. METODOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO

Para a implantação do Microsoft Dynamics CRM deverá ser utilizada a metodologia Sure Step, detalhadas a seguir:

11.1. Sobre a metodologia SURE STEP

A metodologia Sure Step consiste em uma abordagem estruturada para implementar o Microsoft Dynamics CRM, fornecendo a orientação detalhada sobre as funções necessárias para executar atividades com práticas recomendadas e comprovadas pela Microsoft.

Esta metodologia está dividida em seis fases que são: diagnóstico, Análise, Desenho, Desenvolvimento, Implantação e Operação, que permeiam durante o ciclo de vida do projeto.

ENTREGA	DESCRIÇÃO
Documento de Avaliação de Escopo	Fase de diagnóstico do projeto onde serão elaborados os planos com as diretrizes e acordos para a construção do produto do projeto e ativação da plataforma tecnológica.
<u>Fit & Gap Blueprint (Revisão e ajustes)</u>	
Planilha de Riscos Iniciais	
Documento de Sign-off de Diagnóstico	Fase de análise onde são listados todos os requisitos funcionais e a solução para o projeto. Nessa fase também são realizadas atividades de infraestrutura, que preparam os ambientes para receber a solução que será contruídas.
<u>Documento de requisitos funcionais (Revisão e ajustes)</u>	
Matriz de Rastreabilidade de Requisitos	
Cronograma Final	
Documento de Sign-off de Análise	Fase de desenho da solução onde são detalhados os requisitos, escrita toda documentação técnica e validado o protótipo funcional.
Documento de desenho funcional	
Documento de desenho técnico	
Documentação de Cargas	
Documentação de Integração Ativas	

ENTREGA	DESCRIÇÃO
<u>Protótipo (Revisão e ajustes)</u>	
Treinamento Equipe Principal	
Plano de Testes Funcionais	
Documento de Sign-off de Desenho	
Plano de Distribuição em Homologação	Fase de desenvolvimento da solução onde são criadas as customizações, realizados os testes unitários e integrados, desenvolvidos os planos de testes e de implantação da solução.
Documento de Evidência de Testes	
Documento de Sign-off de Desenvolvimento	
Plano de Distribuição em Produção	Fase de implantação onde a solução será testada e homologada pelos principais usuários e o time capacitado para utilizar a solução.
Documento de Sign-off de Implantação	
Ambiente de produção configurado e operacional	Fase de operação onde a solução homologada é transferida para o ambiente de produção. A operação deve ser monitorada pela equipe do projeto pelo tempo determinado em cronograma.
Acompanhamento pós-produção	
Termo de encerramento do projeto	

Na primeira etapa do projeto de CRM realizada em 2016, foi realizado o diagnóstico da situação atual, definição do modelo de relacionamento com o cliente e parceiros e o mapeamento dos novos processos de atendimento do SEBRAE/RS, visando a implantação dos mesmos na ferramenta Microsoft Dynamics CRM OnLine. Nesta etapa do projeto foram elaborados os seguintes documentos:

- Manual de processos
- Réguas de Relacionamento
- Documento de requisitos
- Fit & Gap Blueprint
- Protótipo não funcional
- Descrição de Perfis e Funções
- Roadmap de Implantação

Os mesmos não precisam ser criados, mas devem ser revisados e se necessários realizado ajustes.

12. DETALHAMENTO DAS ETAPAS DO PROJETO

12.1. IMPLANTAÇÃO

Tendo em vista a complexidade e contexto do SEBRAE/RS, o projeto será desdobrado conforme metodologia Sure Step descrito no item 1.1 deste anexo e com maior detalhamento no ANEXO III – CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS com suas respectivas atividades.

As etapas do projeto serão suportadas por uma atividade de acompanhamento pelo *Project Charter*.

12.1.1. Escopo

A implantação dos processos já definidos na primeira etapa do projeto de CRM em 2016 na ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online, se faz necessário realizar as atividades de análise, configuração, parametrização, desenvolvimento, customização, testes, treinamento e suas integrações.

O **Manual de processos** e **Protótipo não funcional** estão disponíveis no link abaixo, os demais documentos descritos no item 1.1 deste anexo serão fornecidos para contratada após a reunião de início de projeto:

Link: <https://drive.google.com/drive/folders/0B5DBwrcr3xDcWUE0YmxyMU5ydEE?usp=sharing>

Qualquer ajuste realizado na documentação criada na primeira fase do projeto deve passar por aprovação do comitê de CRM do SEBRAE/RS.

12.1.2. Etapas

A implantação dos processos na ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online foi dividida em cinco (5) ciclos, levando em consideração: dependências, complexidade e integração dos processos. Segue abaixo o detalhamento de cada ciclo:

Ciclo	Processos
0	Fase diagnóstico para todos os processos.

1	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar cliente • Planejamento estratégico da Gestão de Carteira • Gestão de artigos • Customer service • Pesquisa de satisfação (customer service) • Planejamento de projeto (integração)
2	<ul style="list-style-type: none"> • Prospeção de Clientes • Executar Nurturing • Atualizar lista
3	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento • Aplicação da solução • Agenda ou consultoria • Assessoria • Alterar pedido • Cancelamento de pedido • Pesquisa de satisfação (Atendimento)
4	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Carteira • Execução do projeto • Seleção e clientes • Monitoramento
5	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar parceiros • Gestão de parceiro • Contratação de parceiros

A fase de diagnóstico será executada apenas uma vez para todo o projeto (ciclo 0), as demais fases serão ciclos incrementais de análise à operação de acordo com o planejamento do SEBRAE/RS. Cada ciclo deve seguir as atividades e entregas contidas no ANEXO III – CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

12.2. TREINAMENTO

Este item constitui na elaboração de treinamentos dos processos implantados na ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online e nas funcionalidades padrão da ferramenta, que visa garantir que os usuários estejam preparados para a operacionalização de funcionalidades e recursos da solução de CRM.

12.2.1. Escopo

- Elaboração de treinamento presencial (manual e apresentação) para capacitação da equipe do projeto do SEBRAE/RS, bem como para a equipe de Gestão de Mudança;
- Execução de capacitação presencial para a equipe do projeto (administradores do CRM) e para a equipe de Gestão de Mudança, será realizada em Porto Alegre, sendo que o SEBRAE/RS indicará o local e disponibilizará sala contendo computadores e material necessário para capacitação, tais como bloco de anotações, canetas, dentre outros;
- Elaboração de treinamento à distancia, que constitui na elaboração de vídeos no formato MP4, contendo o mesmo conteúdo dos treinamentos presenciais.
- Manter todos os treinamentos (conteúdos e materiais) atualizados e em conformidade com os processos de negócio e as funcionalidades da solução de CRM durante a vigência do contrato, independente do fator que motivar o SEBRAE/RS a solicitar a atualização.

12.2.2. Do Conteúdo:

O conteúdo de cada treinamento deve contemplar:

- Fluxo dos processos implantado na ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online;
- Funcionalidades padrões da ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online.

- g) Prints com exemplos de uso de cada funcionalidade;
- h) Dicas de utilização e demais informações solicitadas pelo SEBRAE-RS;

12.2.3. ENTREGAS

- d) Os treinamentos devem ser elaborados e executados conforme os ciclos de implantação descritos no item 3.1 deste TR. Desta forma, cada ciclo constitui em uma entrega de treinamento (manual, apresentação e vídeo).
- e) As execuções dos treinamentos devem ser agendadas com o Comitê do CRM juntamente com a empresa de gestão da mudança.
- f) Os treinamentos devem ser entregues nos formatos: PDF, DOC e vídeos no formato MP4.

12.3. MANUTENÇÃO E SUPORTE

- e) A Contratada ficará responsável pelo suporte técnico e manutenção do Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior; durante o período de vigência do contrato de suporte e manutenção, sendo este de 12 meses podendo ou não ser prorrogado.
- f) O suporte e manutenção só inicia depois da conclusão da implantação dos processos, conforme descrito no item 3.1 deste Termo de Referência.
- g) A contratada deverá disponibilizar um número telefônico e e-mail e ou sistema para o atendimento de solicitações de suporte e manutenção;
- h) A Contratada será responsável pelas despesas de hospedagem, alimentação e deslocamento de seus técnicos.

12.3.1. Suporte Técnico

Serão consideradas atividades de suporte técnico, todas aquelas que visam resolução de um problema existente, tais como as atividades principais descritas a seguir:

- d) Auxílio para resolução de dúvidas existentes;
- e) Resolução de problemas, de qualquer espécie que estejam sendo causados pelo Microsoft Dynamics CRM Online ou serviço de integração;
- f) Outras atividades que tenham o caráter corretivo, mesmo que não explicitamente especificadas acima.

12.3.2. Manutenção

Serão consideradas atividades de melhorias e ajustes no Microsoft Dynamics CRM Online e nos serviços de integração. Tais como as atividades principais descritas a seguir:

- e) Os ajustes ou melhorias no Microsoft Dynamics CRM Online devem ser solicitados e aprovados pela contratante, a contratante faz a solicitação presencial ou por e-mail para a contratada, a contratada faz um orçamento em horas e envia para a provação da contratante e somente após a aprovação a contratada deve iniciar o desenvolvimento;
- f) Ajustes no Microsoft Dynamics CRM Online para funcionamento em novas versões.
- g) Novas funcionalidades ou melhoria de funcionalidade existentes no Microsoft Dynamics CRM Online;
- h) Outras atividades que tenham o caráter preventivo, mesmo que não explicitamente especificadas acima.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- f) Obter-se o melhor aproveitamento da estrutura de recursos existentes e o mínimo de investimentos em contratação de novos recursos;
- g) Apoio a equipe de Gestão da Mudança com o comprometimento necessário dos colaboradores para o sucesso do projeto;
- h) Entrega dos produtos, documentações e aceites dentro dos prazos acordados;
- i) Seguir os processos desenhados, protótipos e documentação de requisitos funcionais especificados na primeira etapa do projeto. Caberá exclusivamente ao comitê do projeto de CRM a aprovação de alterações do escopo original do projeto.
- j) Durante o projeto serão realizadas reuniões presenciais com o comitê do projeto para as seguintes atividades:

Atividade do Projeto	Quantidade
Diagnóstico (ciclo 0)	
Documento de Avaliação de Escopo	0

• <u>Avaliar Escopo do Projeto</u>	1
• <u>Definir Esquema de Solução e ajustes</u>	1
Riscos Iniciais	0
Documento de Sign-off de Diagnóstico	1
Análise (ciclo 1 ao 5)	
DRF (Documento de Requisitos Funcionais)	0
• <u>Reunir requisitos do negócio</u>	5
Matriz de Rastreabilidade de Requisitos	0
Cronograma Final	0
• Planejamento de Projeto	0
Documento de Sign-off de Análise	5
Desenho (ciclo 1 ao 5)	
Documento de Desenho Funcional	0
• Iniciar a configuração do sistema	0
• Definir desenho de ajustes	0
Documento de Desenho Técnico	0
• Criar o documento de desenho técnico	0
Documentação de Cargas	
• <u>Identificar requisitos e abordagem para carga de dados</u>	5
Documentação de Integração Ativas	0
• <u>Identificar componentes de integração e interface</u>	5
Protótipo	0
<u>Treinamento Equipe Principal</u>	5
• Elaboração de Treinamento Equipe Principal	0
Plano de Testes Funcionais	0
• Criar scripts de teste funcional	0
Documento de Sign-off de Desenho	5
Desenvolvimento (ciclo 1 ao 5)	
Concluir a configuração do Sistema	0
Plugins e Scripts	0
Relatórios	0
Fluxos de Trabalho	0
Integrações Ativas	0
Cargas de Dados	0
Extensões ISV	0
Plano de Distribuição em Homologação	0
Planejamento de Distribuição Homologação	0
Documento de Evidência de Testes	0
• Teste da Solução	0
Documento de Sign-off de Desenvolvimento	5

Implantação (ciclo 1 ao 5)		
Distribuição em Homologação		0
• <u>Validação da solução</u>		5
Plano de Distribuição em Produção		0
• Planejamento de Distribuição Produção		0
Treinamentos		5
Documento de Sign-off de Implantação		10
Operação (ciclo 1 ao 5)		
Distribuição em Produção		0
Documento de Sign-off de Operação		0
Total:		26

- c) A quantidade de reuniões presenciais após a fase de diagnóstico representa o total mínimo de encontros considerando todos os ciclos.
- d) Dependendo da necessidade e complexidade dos processos envolvidos, as reuniões poderão ter sua duração maior que um dia de trabalho de 8 horas. Ficando a cargo da proponente esta análise conforme documentação técnica do projeto.

14. PAGAMENTO

A tabela a seguir demonstra o percentual atribuído a cada ciclo e serve como referência para o pagamento que será realizado na entrega de cada ciclo. A coluna "percentual total do projeto" indica a fração do valor do item 1 e 2 (Implantação e Treinamento) da proposta comercial, no qual será pago para a contratada após realizar todas as fases do respectivo ciclo. Portanto, o pagamento de cada ciclo será realizado somente com a conclusão de todas as fases previstas na metodologia Sure step.

Ciclo	Fase	Percentual da Fase	Percentual TOTAL do Projeto
0	Diagnóstico	100%	10%
1	Análise	100%	20%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
2	Análise	100%	10%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
3	Análise	100%	40%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
4	Análise	100%	10%
	Desenho		
	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
5	Análise	100%	10%
	Desenho		

	Desenvolvimento		
	Implantação		
	Operação		
TOTAL DO PROJETO			100%

15. INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. O que será disponibilizado para a execução do trabalho, conforme a necessidade:

- h) Sala de reunião;
- i) Ponto de internet para uso dos técnicos em atividades internas e comunicação com sua central;
- j) Acesso a rede e aos sistemas do SEBRAE/RS;
- k) Telefone fixo;
- l) Estação de trabalho;
- m) Equipamento de projeção para apresentações;
- n) O local da prestação dos serviços será na sede do SEBRAE/RS, Rua Sete de Setembro, 555 ou no número 730, Porto Alegre- RS – CEP 90010190.

16. CONTEÚDO DO PROJETO

16.1. Inclusões

- u) Reuniões de acompanhamento e decisórias conforme o item 5 deste anexo;
- v) Relatórios quinzenais de acompanhamento do projeto;
- w) Identificação, antecipação e correção de problemas e desvios;
- x) Formalização por escrito das situações de desvio em relação ao escopo original ou de alteração em documentações previamente validadas;
- y) Gerenciamento de escopo do projeto - comparação do escopo proposto e o realizado;
- z) Avaliações formais das áreas envolvidas quanto a qualidade do produto final (a cada fase de sign-off);
- aa) Realizar customizações, configurações e parametrizações para a automação dos processos definidos e revisados, conforme documentação a ser disponibilizada pelo SEBRAE/RS;
- bb) Realizar as cargas necessárias de dados para o pleno funcionamento da plataforma;
- cc) Realizar testes unitários e integrados;
- dd) Criar os indicadores e relatórios especificados na revisão dos processos pelo SEBRAE/RS;
- ee) Realizar as parametrizações e configurações necessárias para a utilização do [Microsoft Dynamics Marketing \(MDM\)](#) e o [Microsoft Social engagement](#) integrado com o [Microsoft Dynamics CRM](#) ;
- ff) Fazer a instalação e configuração necessária para utilizar Add-On **voice of the customer** no Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior, para criação de pesquisas de satisfação de cliente e demais pesquisas pertinentes ao cliente.
- gg) Validação do ambiente de Homologação;
- hh) Realizar o desenvolvimento tecnológico de interface para o intercâmbio das informações (integrações), entre o Microsoft Dynamics CRM e os sistemas legados do SEBRAE/RS e/ou SEBRAE Nacional através do *Microsoft SQL Server Integration Services* para a automação dos processos definidos e revisados;
- ii) Desenvolvimento das integrações com base no *Microsoft SQL Server Integration Services*, com o apoio da equipe do SEBRAE/RS;
- jj) Alinhar e apoiar a equipe de Gestão de Mudanças do SEBRAE/RS;
- kk) Elaboração de treinamento (manual, apresentação e vídeos) para capacitação da equipe do projeto do SEBRAE/RS, bem como para a equipe de Gestão de Mudanças;
- ll) Execução de capacitação presencial para a equipe do projeto (administradores do CRM) e para a equipe de Gestão de Mudanças, o SEBRAE/RS indicará o local e disponibilizará sala contendo computadores e material necessário para capacitação, tais como bloco de anotações, canetas, dentre outros;
- mm) Dar suporte e capacitação para a equipe de Gestão de Mudanças para execução de Treinamento e Comunicação das equipes do SEBRAE/RS, objetivando a transferência de conhecimento para utilização do Microsoft Dynamics CRM Online;
- nn) Garantia com Suporte e manutenção da ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online, durante a implantação do projeto até o 3º (terceiro) mês após o término da implantação de todas os ciclos.

16.2. Exclusões

- d) Não está prevista a higienização de dados e deduplicação dos sistemas legados, sendo estes de responsabilidade do SEBRAE/RS;
- e) O desenvolvimento de ajustes em sistemas legados do SEBRAE/RS;
- f) Não esta incluída na garantia a manutenção evolutiva ou novas funcionalidades não descritas no escopo inicial do projeto.

**ANEXO III (DA MINUTA DO CONTRATO)
CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de implantação, suporte e manutenção da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior e suas integrações, conforme requisitos técnicos e processos já definidos na primeira etapa do projeto de CRM em 2016, detalhados nos termos dos anexos que integram o presente TR.																
Meses/ Semanas úteis do Projeto	Mês 1				Mês 2				...				Mês 12			
Atividade do Projeto	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico (Ciclo 0)																
Documento de Avaliação de Escopo																
<u>Avaliar Escopo do Projeto</u>																
<u>Definir Esquema de Solução e ajustes</u>																
Riscos Iniciais																
Documento de Sign-off de Diagnóstico																
<ul style="list-style-type: none"> • Documento de Avaliação de Escopo • Fit & Gap Blueprint (Revisão e ajustes) • Planilha de Riscos Iniciais 																
Análise																
DRF (Documento de Requisitos Funcionais)																
Reunir requisitos do negócio																
Matriz de Rastreabilidade de Requisitos																
Cronograma Final																
Planejamento de Projeto																
Documento de Sign-off de Análise																
<ul style="list-style-type: none"> • Documento de requisitos funcionais (Revisão e ajustes) • Matriz de Rastreabilidade de Requisitos • Cronograma Final 																
Desenho																
Documento de Desenho Funcional																
Iniciar a configuração do sistema																
Definir desenho de ajustes																
Documento de Desenho Técnico																
Criar o documento de desenho técnico																
Meses/ Semanas úteis do Projeto	Mês 1				Mês 2				...				Mês 12			
Atividade do Projeto	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Documentação de Cargas																



Documento de Sign-off de Operação																				
<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de produção configurado e operacional • Acompanhamento pós-produção 																				

ANEXO IV (DA MINUTA DO CONTRATO)

TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – SEBRAE/RS, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede à Rua Sete de Setembro n.º 555, CEP 90010-190, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ sob nº 87.112.736/0001-30, neste ato representado por seu Diretor Superintendente, Sr. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito no RG sob nº xxxxxxxxxxxxxxxx e CPF sob nº xxxxxxxxxxxxxxxx, e pelo seu Diretor de Administração e Finanças, Sr. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito no RG sob nº xxxxxxxxxxxxxxxx e CPF sob nº xxxxxxxxxxxxxxxx, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todas as informações confidenciais da CONTRATANTE em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento de suas atividades.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à operação da CONTRATANTE ou de terceiros, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial somente até a extensão de tal ordem, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.



Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste

TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20____

De Acordo

CONTRATANTE

CONTRATADA

Testemunhas

Testemunha 1

Testemunha 2

ANEXO V (da minuta de contrato) TABELA DE VALORES

LOTE 01 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE IMPLANTAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÃO DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CRM) MICROSOFT DYNAMICS CRM ONLINE 2016 OU POSTERIOR E SUAS INTEGRAÇÕES, CONFORME REQUISITOS TÉCNICOS E PROCESSOS JÁ DEFINIDOS NA PRIMEIRA ETAPA DO PROJETO DE CRM EM 2016.

Item	Tipo	Descrição do Objeto	Quantidade	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
01	Implantação	Prestação de serviços técnicos de implantação da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior e suas integrações, conforme requisitos técnicos e processos já definidos na primeira etapa do projeto de CRM em 2016, detalhados nos termos dos anexos que integram o presente TR.	1		
02	Treinamento	Prestação de serviços técnicos em treinamento da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior.	1		
03	Manutenção e Suporte	Prestação de serviços técnicos em manutenção e suporte da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 ou posterior, e suas integrações.	1100 horas (ano)		

Total do LOTE 01 (valor anual dos itens 01 + 03) – R\$(informar o valor por extenso)

ANEXO IV
DECLARAÇÃO DE MENOR DE IDADE, TRABALHO FORÇADO, PLENO CONHECIMENTO E
ATENDIMENTO ÀS EXIGÊNCIAS DO PRESENTE EDITAL E SEUS ANEXOS

Ao
 SEBRAE/RS
 Prezados Senhores:

A empresaXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 073/2016:**

- a) que recebeu e estudou todos os documentos inerentes à presente competição e tomado conhecimento integral do teor do edital de licitação supracitado, sujeitando-se às disposições nele contidas;
- b) que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre; que não emprega menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo se na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos;
- c) que na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados da Entidade promotora da licitação.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XXXXXXXX de XXXXXXXXXXXX de 201x.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal da Licitante

ANEXO V
DECLARAÇÃO DE QUE POSSUI AS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS E DISPONÍVEIS PARA O
PERFEITO CUMPRIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

Ao
SEBRAE/RS
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 073/2016**, que:

Possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação, responsabilizando-se por desempenhar a contento todas as obrigações contratuais descritas neste Edital e respectivo instrumento contratual, sem prejuízo dos tempos e movimentos necessários a adequada prestação dos serviços contratados.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXX de 201X.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante

ANEXO VI
DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE A LEGISLAÇÃO AMBIENTAL

Ao
SEBRAE/RS
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal XXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 073/2016**, que:

- a) Atenderá a Legislação Ambiental - em face da política governamental do desenvolvimento nacional sustentável - naquilo que aplicável à prestação dos serviços contratados por via deste certame licitatório, bem como atenderá as políticas de desenvolvimento sustentável de acordo com a legislação específica que vier a ser estabelecida pelo Governo Federal;
- b) Promoverá em suas dependências, de acordo com a natureza de seus serviços internos, a aplicação da Instrução Normativa nº 01/2010 (práticas de sustentabilidade ambiental) da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no tocante, em especial, ao disposto no Art. 5º (aquisição de bens) e no Art. 6º (contratação de serviços) desta referida instrução;
- c) Atenderá, sem reservas, os seguintes princípios relativos ao direito ambiental: *Princípio do Desenvolvimento Sustentável* (art. 170, VI cc. art 225, § 1º, V, da CF e arts. 4º e 5º da Lei 6.938/81), *Princípio do Poluidor Pagador* (art. 225, § 3º da CF e arts. 4º, VII e 14, § 1º da Lei 6.938/81) e *Princípio da Prevenção/Precaução* (art. 225, § 1º, IV, da CF e art. 9º, I, III, V da Lei 6.938/81).
- d) O modelo ofertado está em conformidade com o padrão RoHS (Restriction of Hazardous Substances), isto é, construído com materiais não agressivos ao meio ambiente.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXXX de 201X.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante