

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 050/2014

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 na 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, Logística e Suprimento, torna público que, nos termos do Regulamento de Licitações e 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** e tipo **MENOR PREÇO**, observadas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório

2. DO OBJETO

2.1 Contratação de empresa especializada em **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA (SOFTWARE E HARDWARE) DOS EQUIPAMENTOS E SOFTWARES DA CENTRAL TELEFÔNICA DO SEBRAE/RS**, conforme 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: **04 de dezembro de 2014 às 10 horas**;
- 3.1.4** Término de lançamento de propostas e Abertura das propostas: **15 de dezembro de 2014 às 10 horas**;
- 3.1.5** Classificação e Desclassificação de Proposta e início da sessão de disputa de preço: **15 de dezembro de 2014 às 14 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 funcionário 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 microempresas ou empresas de pequeno porte 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 inidônea pela Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal, e, ainda, aquelas que estiverem sob decretação de falência, concordata, dissolução ou liquidação;
- b)** apresente-se na forma de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;
- c)** seja estrangeira e não estejam em funcionamento no país;
- d)** esteja cumprindo a penalidade de suspensão temporária imposta pelo Sistema SEBRAE;
- e)** 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;
- f)** 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;

5. DA SUBCONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Os Documentos de Habilidade e Proposta Comercial deverão ser da mesma licitante executora dos serviços a serem contratados, sendo que não será aceita prestação de serviço de empresa que não tenha sido previamente habilitada neste certame.

6. DO CREDENCIAMENTO

6.1 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.

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

6.3 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 provedor do sistema e ao SEBRAE/RS a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

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

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

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

7.1 A participação neste pregão dar-se-á por meio de conexão do 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.

7.2 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.

7.3 Como requisitos 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.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 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.

7.7 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico as 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.

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

8. DOS PROCEDIMENTOS

8.1 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.

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

8.3 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 do início da fase de lances, disponibilizando o período de reconsideração de propostas.

8.4 O fornecedor desclassificado terá o prazo de 30 (trinta) minutos para solicitar a reconsideração da sua desclassificação, 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.

8.5 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.

8.6 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.

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

8.8 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.

8.9 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.

8.10 Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificadas, na forma do subitem anterior, o sistema, de forma automática, convocará 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.

8.11 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no item 8.8, o sistema fará um sorteio eletrônico, definindo e convocando automaticamente à vencedora para o encaminhamento da oferta final de desempate, se for o caso.

8.12 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 contemplam vantagens não previstas no Edital ou ainda, deixarem de apresentar qualquer documento previsto no item 11.

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

8.14 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.

8.15 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.

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

8.17 Após a etapa de lances, a licitante classificada em 1º (primeiro) lugar deverá apresentar impreterivelmente em 2 (duas) horas pelo Fax: 51 3216-5133 ou pelo e-mail renatabt@sebrae-rs.com.br, os Documentos de Habilitação e Proposta Comercial atualizada com o novo valor ofertado na fase final de lance.

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

8.19 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.

8.20 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.

9. DA PROPOSTA COMERCIAL

9.1 A proposta de preço deverá ser elaborada e inserida no sistema eletrônico com base no **PREÇO GLOBAL PELO LOTE 01**, desde que atendidas às especificações constantes deste Edital e seus anexos.

9.2 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.

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

9.4 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.

9.5 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.

9.6 O valor proposto não sofrerá reajustamentos no prazo inicial a ser contratado. Todos os valores, preços e custos utilizados nesta licitação deverão ser expressos em moeda corrente nacional.

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

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

9.9 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.

9.10 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.

9.11 As propostas deverão ser apresentadas com preços em moeda corrente nacional e irreajustável, 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 pela contratada.

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

9.13 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.

10. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL

10.1 O julgamento da proposta de preço obedecerá ao critério de **MENOR PREÇO GLOBAL pelo Lote 01**, e não poderá ser inferior ou igual à zero, permitindo a cotação de até, no máximo, 02 (duas) casas após a vírgula.

10.2 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 poderá o licitante 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 verificado no mercado.

11. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

11.1 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, juntamente com a proposta de preço atualizada com o novo valor ofertado final na fase de lance, para:

SEBRAE/RS – PREGÃO 050/2014
Gerência de Administração, Logística e Suprimento
Rua Sete de Setembro, 555 – Bairro: Centro
Porto Alegre/RS
CEP: 90010-190 – Aos cuidados da Pregoeira Renata Brito Thiesen Camara

11.2 DOCUMENTOS RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:

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

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

11.2.1.2 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.

11.2.1.3 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.

11.2.1.4 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.

11.3 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

11.3.1 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, atestando a qualidade dos serviços oferecidos pela Licitante, **de acordo com o objeto que está sendo licitado**;

11.3.2 Apresentar documento que comprove o registro e regularidade da licitante perante o CREA. Tal comprovação deverá ser realizada EXCLUSIVAMENTE através da Certidão de Registro junto ao órgão, devidamente atualizado;

11.3.3 Apresentar Certidão de Acervo Técnico expedido pelo CREA, acompanhado do atestado de execução registrado no CREA, que comprove a experiência do responsável técnico, na execução de serviços objeto desta licitação;

11.3.4 Comprovar que possuem um quadro técnico profissional composto por, pelo menos 2 (dois) técnicos treinados e capacitados com certificação em produtos ASTRA / Ericsson, modelos MXOne 4.0 ou 5.0 e Sólidus eCare 7.0, comprovados através de certificações emitidas pelo fabricante;

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

11.3.6 Declaração que não emprega menor de idade e que possui o pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente Edital e seus Anexos, conforme modelo do Anexo VI do Edital.

11.3.7 Declaração de que atende a Legislação Ambiental, conforme modelo do Anexo VII do Edital.

11.4 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

11.4.1 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida até 60 (sessenta) dias antes da data da abertura desta licitação.

11.5 DOCUMENTOS RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL:

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

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

11.5.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, do domicílio ou sede do licitante;

11.5.4 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede do licitante;

11.5.5 Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, do domicílio ou sede do licitante;

11.5.6 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;

11.5.7 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.

11.6 Apenas os documentos emitidos pela internet, não necessitam ser autenticados, sendo sua validade verificada pela Comissão de Licitação quando da análise da documentação.

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

11.7.1 O enquadramento da empresa na condição de Micro Empresa ou empresa de Pequeno Porte poderá ser comprovado por qualquer um dos seguintes documentos:

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 da empresa;

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

- a)** se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, ou;
- b)** se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, 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.

11.9 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, poderá implicar na automática inabilitação do licitante.

12. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

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

12.2 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.

12.3 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.

12.4 Se a licitante classificada em primeiro lugar desatender às exigências habilitatórias, 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.

12.5 No caso de microempresas e empresas de pequeno porte, havendo alguma restrição da regularidade fiscal, portanto que sejam apresentados todos os documentos solicitados na habilitação será disponibilizado o prazo de 02 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Comissão de licitação, 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.

12.5.1 A não-regularização da documentação no prazo previsto no item 12.5, 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 da ata, ou revogar/cancelar a licitação.

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

12.7 Os documentos emitidos através da internet terão sua autenticidade verificada pelo SEBRAE/RS.

13. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

13.1 Qualquer pedido de esclarecimento sobre o presente Pregão Eletrônico deverá ser obrigatoriamente encaminhado por escrito, de forma eletrônica para o e-mail renatabt@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 exclusiva responsabilidade da proponente.

13.2 Pedidos de esclarecimento fora do prazo não serão considerados.

13.3 Todas as respostas de questionamentos, alterações e comunicações serão tempestivamente divulgadas pela internet, nos sites <http://www.sebrae-rs.com.br> e <http://www.licitacoes-e.com.br>.

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

14. DA IMPUGNAÇÃO E RECURSO ADMINISTRATIVO

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

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

14.3 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 e recursos fora dos prazos.

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

14.5 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.

14.6 Qualquer manifestação de impugnação e recurso aos termos deste edital deverá ser encaminhada, obrigatoriamente por escrito e protocolada na Gerência de Administração, Logística e Suprimento 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 Renata Brito Thiesen Camara. Não serão aceitas manifestações informais, incluindo mensagens via e-mails.

14.7 Os recursos e impugnações serão julgados pela Comissão de Licitação e, em havendo controvérsia de matéria essencialmente jurídica, 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 dos julgamentos dar-se-á pela internet no site do SEBRAE/RS e no site <http://www.licitacoes-e.com.br>.

14.8 A falta de manifestação imediata do 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 14.5, possibilitando assim a consequente adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor pela autoridade competente.

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

14.10 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.

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

15. DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

15.1 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 direutivo do SEBRAE/RS em três instâncias de jurisdição administrativa.

15.2 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.

15.3 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.

16. DOS PRAZOS, CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO E INÍCIO DOS SERVIÇOS

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

16.2 Concluída a homologação, o prazo para emissão e assinatura do Contrato será de até 10 (dez) dias, o qual que se regerá pelos preceitos gerais do direito administrativo, especialmente, pelos princípios da teoria geral dos contratos.

16.3 O início da vigência do contrato será no dia **01 de janeiro de 2015**.

16.4 A vigência do contrato será de 12 (doze) 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.

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

16.6 Os prazos para atendimento de Assistência técnica e Manutenções preventivas e corretivas deverão atender ao solicitado no item 5 do Termo de Referência – ANEXO I do Edital.

16.7 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 ou da emissão da Autorização de Fornecimento, não acarretando quaisquer direitos às licitantes que acorreram à licitação, seja direito à indenização, compensação, lucros cessantes ou qualquer outra espécie de reparação.

16.8 Fica facultado ao SEBRAE/RS, o direito de denunciar o contrato, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, salvaguardados os compromissos assumidos até a data da denúncia.

16.9 Quaisquer 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.

17. DO PAGAMENTO

17.1 Os pagamentos serão efetuados mensalmente pelo SEBRAE/RS à CONTRATADA em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de notas fiscais devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições:

- a) **Condição de Pagamento:** fica estabelecido que os valores referentes à prestação do serviço objeto do contrato serão pagos mensalmente à CONTRATADA e serão pagos pelo CONTRATANTE, até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, contados a partir do recebimento da respectiva NF;
- 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/ou Autorização de Fornecimento que a originou, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato e/ou Autorização de Fornecimento;
- 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.

17.2 O pagamento do serviço está sujeito, obrigatoriamente, a apresentação dos documentos de Regularidade Fiscal.

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

17.4 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal, serão os mesmos devolvidos à contratada para as correções necessárias, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida, não respondendo ao SEBRAE/RS por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

17.5 Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à Contratada para que seja feita a devida compensação / glossa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

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

18. DO REAJUSTE E DA REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS

18.1 Os valores contratuais poderão vir a ser reajustados com base na variação acumulada do IPCA dos últimos 12 (doze) meses.

18.2 Para efeito de eventual pedido de reajuste ou repactuação do valor contratual vigente, não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja.

18.3 Não será respondida nenhuma solicitação de atualização de preço em caráter informal.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1 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.

19.2 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.

19.3 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 vírgula 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).

19.3.1 Se a Contratada não atender 80% dos chamados dentro do prazo de atendimento definido no item 5, a Contratada se comprometerá em conceder na fatura mensal do mês subsequente um desconto de 20% (vinte por cento) referente ao valor da fatura;

19.3.2 Caso um chamado não seja solucionado, a Contratada se comprometerá em conceder na fatura mensal do mês subsequente um desconto de 30% (trinta por cento) referente ao valor da fatura, e também concederá ao Sebrae/RS a possibilidade de rescisão contratual unilateralmente.

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

19.5 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.

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

19.7 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.

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

19.9 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.

19.10 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.

19.11 A extinção do contrato pelo adimplemento das obrigações ajustadas pela licitante contratada, ou por iniciativa espontânea da mesma, mediante inequívoca comunicação, será dada, com antecedência, o prazo de 30 (trinta) dias para a licitante contratada retirar seus bens disponibilizados contratualmente junto ao SEBRAE/RS.

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

19.13 Na aplicação das penalidades previstas neste termo e as demais previstas no edital, será considerada pela entidade promotora da licitação motivadamente, a gravidade de falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da licitante ou contratada, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela licitante.

20. DA ORIGEM DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

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

21. DAS ALTERAÇÕES SOCIETÁRIAS

21.1 Em havendo cisão, incorporação ou fusão da futura licitante contratada, a aceitação de qualquer uma destas operações, 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.

22. DAS OBRIGAÇÕES COMERCIAIS, FISCAIS E SOCIAIS

22.1 A proponente uma vez contratada, sem prejuízo do cumprimento integral das demais obrigatoriedades 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.

22.2 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.

23. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1 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.

23.2 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.

23.3 É facultado a Pregoeira, Equipe de Apoio, membro de comissão ou subcomissão estabelecida ou mesmo a Autoridade superior, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada à inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente na proposta.

23.4 O SEBRAE/RS poderá conferir prazo mínimo de 08 (oito) dias 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.

23.5 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 esta licitação fixando um novo prazo, se for o caso.

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

23.7 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.

23.8 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.

23.9 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.

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

23.11 As respostas dos questionamentos, alterações e comunicações serão divulgadas diariamente nos sites <http://www.sebrae-rs.com.br> e <http://www.licitacoes-e.com.br> a todos os interessados.

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

24. DOS CASOS OMISSOS

24.1 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.

25. DOS ANEXOS

25.1 Fazem parte integrante do presente Edital, como **ANEXOS**:

25.1.1 ANEXO I – Termo de Referência;

25.1.2 ANEXO II – Modelo da Proposta Comercial;

25.1.3 ANEXO III – Minuta do Contrato;

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

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

25.1.6 ANEXO VI – Declaração de que atende a Legislação Ambiental.

Porto Alegre, 03 de dezembro de 2014.

ASSINADO ORIGINAL

**Renata Brito Thiesen Camara
Gerência de Administração, Logística e Suprimento
SEBRAE/RS**

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Serviço de Manutenção Preventiva e Corretiva da Central Telefônica

1. Identificação do Problema:

- 1.1. Contrato vigente para prestação do serviço de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware) da Central Telefônica está se encerrando. Para manter o modelo de suporte e a assistência técnica foi necessário a elaboração de um novo edital.

2. Objeto

- 2.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware) para os seguintes equipamentos e softwares:
- 2.1.1. Central Telefônica MX-ONE Telephony System versão 3.2 SP6 build7;
 - 2.1.2. Sistema SolidusEcare versão 7.0;
 - 2.1.3. Sistema de Gravação de Voz Digital PCS (Professional Callcenter Solutions) Versão V1.3.28.2 (1009091847);
 - 2.1.4. Sistema de Correio de Voz MX-ONE Messaging Voice versão 7.92 Build 235;
 - 2.1.5. Switch ExtremeXOS ScreenPlay – System Type: X150-48t;
 - 2.1.6. Software de Tarifação Sumus versão: Tra.

3. Justificativa:

- 3.1. Necessidade de manter o modelo atual de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware) da Central Telefônica MX-ONE e os demais hardware e softwares conforme descrito no item 2.

4. Local de Alocação dos Equipamentos e Forma de Atendimento

- 4.1. Todas os equipamentos então instalados na sede do Sebrae/RS na Sede (Rua Sete de Setembro, 555 – Centro – Porto Alegre/RS).
- 4.2. A Contratada prestará os serviços em seu endereço de maneira remota, por telefone, e-mail, chat ou acesso remoto fornecido pela Contratante. Caso seja verificada a impossibilidade de resolução da atividade desta maneira, a Contratada deverá prestar os serviços de maneira presencial, no endereço da Contratante, dentro do SLA (Acordo de nível de serviço) especificado.

5. Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware)

- 5.1. Prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva com intervenção técnica nos equipamentos e softwares descritos no item 2;
- 5.2. A manutenção preventiva e corretiva, bem como a configuração dos equipamentos (hardware) e dos sistemas (software) fornecidos, serão de exclusiva responsabilidade da Contratada;
- 5.3. A Contratada deverá disponibilizar um número telefônico exclusivo para o atendimento de solicitações de suporte técnico;
- 5.4. O atendimento de suporte corretivo deverá ser na modalidade on-site, 24 (vinte e quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias da semana, incluindo-se sábado, domingos e feriados;
- 5.5. O atendimento de suporte preventivo deverá ser trimestral na modalidade on-site, 8 (oito) horas por dia durante 5 (cinco) dias da semana;
- 5.6. O SLA (acordo de nível de serviço) deverá seguir a tabela abaixo:

Descrição		Prazos	
Manutenção Preventiva		trimestral (periodicidade)	
Manutenção Corretiva	Remota	Normal	em até 8 hs (úteis)
		Emergência	em até 4 hs (úteis)
	Local	Normal	em até 16 hs (úteis)
		Emergência	em até 4 hs (úteis)
Reprogramações (PABX e/ou Software): 5 (cinco) solicitações /mês		em até 16 hs (úteis)	

- 5.7. Todas as manutenções preventivas e/ou corretivas serão realizadas, no local onde se encontram instalados os equipamentos e softwares, e serão realizadas pela Contratada;
- 5.8. A troca de peças dos equipamentos quando identificado um problema serão de responsabilidade da Contratada;
- 5.9. Disponibilização, pela Contratada, de pelo menos uma unidade de cada item coberto como backup, durante o conserto, a fim de manter a continuidade dos serviços de telefonia; Exceto o hardware do sistema de Gravação de Voz Digital PCS que deverá ser enviado a Contratada para Manutenção e o sistema de Tarifação Sumus que é virtualizado e o hardware é do Contratante;
- 5.10. O SLA de resolução de problemas de hardware referente ao Sistema de Gravação de Voz Digital PCS será de 10 (dez) dias úteis após o envio do mesmo ao fornecedor;
- 5.11. Para o serviço referente a solução de Tarifação Sumus não será necessário a reposição de peças para o servidor uma vez que este serviço está virtualizado e o hardware é de responsabilidade da Contratante;
- 5.12. A Contratada deverá executar trimestralmente manutenção preventiva durante o período de vigência do contrato, sendo a data a ser determinada pelo Sebrae/RS;
- 5.13. A Contratada deverá realizar atendimento técnico para manutenção corretiva quando houver a abertura de um chamado pela equipe técnica designada do Sebrae/RS, ou seja, além das visitas periódicas, serão feitas intervenções técnicas de manutenção corretiva, sempre que necessário;

- 5.14. A Contratada deverá realizar todas as manutenções e intervenções técnicas através de técnicos especializados, instruídos e monitorados pelo Centro de Assistência Técnica da Contratada;
- 5.15. A Contratada deverá realizar as manutenções corretivas conforme solicitação da Contratante, mediante a abertura de chamado;
- 5.16. A contratada deverá realizar manutenção periódica trimestral visando efetuar, no mínimo, as seguintes atividades:
- 5.16.1. Testes e verificações na Central PABX e na Aplicação de Telefonia (SolidusEcure) e outros recursos que compõe o objeto:
- 5.16.1.1. Falar com o responsável pela Central, ou o responsável desse atendimento, verificando se existe reclamações, solucionando os problemas existentes no sistema telefônico;
- 5.16.1.2. Efetuar algumas chamadas internas. Para isso, selecionar um ramal de cada LIM conectando o telefone de testes no DG e efetuar chamadas internas para (no mínimo 3) ramais de cada LIM;
- 5.16.1.3. Efetuar algumas chamadas de saída consulta e transferência. Como no item anterior, conectar o telefone de testes no DG e efetuar no mínimo três chamados de saída de cada LIM, efetuando em seguida a consulta e transferência para alguns ramais;
- 5.16.1.4. Através de um terminal digital, ou telefone analógico DTMF, comprovar o recebimento do tom de discar da central pública de pelo menos de um dos circuitos do E1, através de acesso individual (*0* No do tronco # código de acesso);
- 5.16.1.5. Como no item anterior efetuar uma chamada de saída, porém discar o número do TRONCO CHAVE do E1 deste cliente, para testar as chamadas de entrada;
- 5.16.1.6. Observar e comprovar o funcionamento de todas as sinalizações visuais e sonoras existentes;
- 5.16.1.7. Avaliar no LOG de alarmes se constam falhas de energia;
- 5.16.1.8. Verificar se existe conversores emitindo ruídos mecânicos ou zunidos devido a falha de componentes eletrônicos;
- 5.16.1.9. Efetuar o Backup;
- 5.16.1.10. Atualizar também a programação de dados da central em mídia;
- 5.16.1.11. Efetuar testes de acesso remoto ao equipamento.
- 5.16.2. Testes e verificações no sistema de proteção:
- 5.16.2.1. Efetuar uma rigorosa inspeção nas conexões das cordoalhas de aterramento, das hastes de aterramento até os equipamentos do sistema telefônico (Central, protetores de linha do DG, Protetor AC, equipamento de força, manta ou piso de dissipação eletrostática, etc.);
- 5.16.2.2. Verificar se o positivo da saída do retificador está ligado na carcaça do mesmo e se este tem conexão com o aterramento do sistema telefônico;
- 5.16.2.3. Efetuar uma cuidadosa inspeção nos protetores de linha, verificando o estado de conservação dos protetores de linha tronco, de ramais externos e espera musical, substituindo os fusíveis, centelhadores e módulos de proteção que estiverem danificados.
- 5.16.3. Testes e verificações no retificador:
- 5.16.3.1. Efetuar verificações detalhadas nas conexões dos fios e cabos nos conectores e terminais e também as conexões dos fusíveis;
- 5.16.3.2. Medir a tensão de saída para a bateria;
- 5.16.3.3. Medir a tensão de saída para a Central;
- 5.16.3.4. Verificar se há aquecimento anormal nos componentes ou conexões;
- 5.16.3.5. Verificar se há vibrações anormais nos transformadores e indutores;
- 5.16.3.6. Verificar as lâmpadas/leds de sinalização;
- 5.16.4. Testes e verificações na bateria:

- 5.16.4.1. Verificar o nível do eletrólito (solução), de todos os elementos da bateria;
- 5.16.4.2. Verificar entre uma visita de manutenção preventiva e a outra, se o consumo de água está normal;
- 5.16.4.3. Escolher quatro elementos pilotos e medir a temperatura (de modo aleatório em monoblocos diferentes), utilizando o termômetro que faz parte dos acessórios para a manutenção da bateria;
- 5.16.4.4. Efetuar a leitura da tensão de todos os elementos das baterias;
- 5.16.4.5. Efetuar a leitura da densidade de cada elemento das baterias;
- 5.16.4.6. Verificar as conexões da bateria (aperto dos parafusos dos terminais);
- 5.16.4.7. Verificar o cabo que interliga a bateria ao retificador;
- 5.16.4.8. Verificar se há aquecimento anormal entre as conexões dos elementos, monoblocos ou nos cabos de interligação da bateria (quando em carga ou alimentando a Central com o retificador desligado);
- 5.16.4.9. Efetuar limpeza na bateria e untar as conexões e postes com vaselina neutra ou graxa apropriada.
- 5.17. A Contratada deverá garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos, bem como de seus acessórios, sem quaisquer ônus para o Sebrae/RS, pelo período de vigência do contrato;
- 5.18. Dentro do escopo de manutenção corretiva não será estipulado um número mínimo ou máximo de chamados a serem emitidos, ou seja, a Contratada deverá atender e executar todos os chamados abertos independentemente da quantidade;
- 5.19. Serviços Suporte Técnico: serão consideradas atividades de suporte Técnico todas aquelas que visam a manutenção e a resolução de um problema existente no ambiente, tais como as atividades principais descritas a seguir:
 - 5.19.1. Atualização de firmwares dos equipamentos desde que suportado;
 - 5.19.2. Aplicação de updates e correções nos softwares desde que suportado pelos mesmos;
 - 5.19.3. Verificação rotineira de funcionamento de todas as soluções;
 - 5.19.4. Alterações de configurações, previamente discutidas, definidas e agendadas, desde que não acarretem em mudanças de estrutura do ambiente;
 - 5.19.5. Abertura de chamados juntos aos fabricantes para substituição de peças e auxílio na resolução de problemas;
 - 5.19.6. Verificação de erros e alertas;
 - 5.19.7. Resolução de problemas, de qualquer espécie, que estejam sendo causados pelos software e equipamentos objetos deste escopo;
 - 5.19.8. Auxílio na identificação de causas de problemas e comportamentos não comuns dos ativos objetos deste escopo;
 - 5.19.9. Auxílio para resolução de dúvidas existentes;
 - 5.19.10. Alteração de configuração nos equipamentos e softwares;
 - 5.19.11. Alteração de configurações, de qualquer espécie, desde que não impactem significativamente no ambiente;
 - 5.19.12. Outras atividades que tenham o caráter preventivo e corretivo, mesmo que não explicitamente especificadas acima.

6. Níveis de Serviço (SLA) e Multas

- 6.1. O prazo de atendimento deverá ocorrer conforme descrito no item 5, a contar da data e hora de realização do chamado técnico pelo Sebrae/RS;
- 6.2. Se a Contratada não atender 80% dos chamados dentro do prazo de atendimento definido no item 5., a Contratada se comprometerá em conceder na fatura mensal do mês subsequente um desconto de 20% (vinte por cento) referente ao valor da fatura;

- 6.3. Caso um chamado não seja solucionado, a Contratada se comprometerá em conceder na fatura mensal do mês subsequente um desconto de 30% (trinta por cento) referente ao valor da fatura, e também concederá ao Sebrae/RS a possibilidade de rescisão contratual unilateralmente.

7. Certificados e Atestado de Capacidade Técnica

- 7.1. Apresentar documento que comprove o registro e regularidade da licitante perante o CREA. Tal comprovação deverá ser realizada EXCLUSIVAMENTE através da Certidão de Registro junto ao órgão, devidamente atualizado;
- 7.2. 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, atestando a qualidade dos serviços oferecidos pela Licitante, de acordo com o objeto que está sendo licitado;
- 7.3. Apresentar Certidão de Acervo Técnico expedido pelo CREA, acompanhado do atestado de execução registrado no CREA, que comprove a experiência do responsável técnico, na execução de serviços objeto desta licitação;
- 7.4. Comprovar que possuem um quadro técnico profissional composto por, pelo menos 2 (dois) técnicos treinados e capacitados com certificação em produtos ASTRA / Ericsson, modelos MXOne 4.0 ou 5.0 e Sólidus eCare 7.0, comprovados através de certificações emitidas pelo fabricante.

8. Prazos, Reajuste e Renovação

- 8.1. A prestação do serviço deverá iniciar a partir do dia 01 de Janeiro de 2015;
- 8.2. O prazo de vigência do contrato deverá ser de até 12 (doze) meses podendo ser renovado por períodos iguais em até no máximo 5 (cinco) anos;
- 8.3. A prestação deste serviço poderá ser aditada, mediante acordo entre as partes, no caso de alteração e/ou prorrogação do prazo de vigência da mesma;
- 8.4. O contrato poderá ser reajustado de acordo com o índice do IPCA.

9. Subcontratação

- 9.1. Os Documentos de Habilitação e Proposta Comercial deverão ser da mesma licitante executora dos serviços a serem contratados, sendo que não será aceita prestação de serviço de empresa que não tenha sido previamente habilitada neste certame.

10. Pagamento

- 10.1. A Contratante pagará mensalmente a Contratada o valor referente ao serviço descrito no objeto deste Termo de Referência;
- 10.2. Os pagamentos serão efetuados pelo Sebrae/RS à Contratada em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de notas fiscais devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições:
 - 10.2.1. Condição de Pagamento: fica estabelecido que os valores devidos serão pagos pelo Contratante, até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao da prestação

- dos serviços, contados a partir do recebimento da respectiva NF e mediante a aprovação do Gestor do Contrato;
- 10.2.2. Condição de Faturamento: As Notas fiscais deverão ser entregues sempre no 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços na Sede do Sebrae/RS em Porto Alegre, setor Protocolo Geral;
- 10.2.3. 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.
- 10.3. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à Contratada, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida;
- 10.4. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à Contratada para que seja feita a devida compensação / glossa do valor correspondente no próximo documento de cobrança;
- 10.5. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

11. Responsabilidades da Empresa Contratada

- 11.1. Responsabilizar-se por todos os encargos operacionais para execução dos serviços;
- 11.2. Observar todas as condições e requisitos constantes neste Termo de Referência;
- 11.3. Notificar o Sebrae/RS, por escrito, quaisquer fatos que possam pôr em risco a execução do presente objeto;
- 11.4. Zelar, durante a prestação dos serviços, pelas propriedades e instalações do Sebrae/RS, contra danos que venham porventura causar pela sua má utilização, assumindo os ônus deles decorrentes;
- 11.5. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- 11.6. Responsabilizar-se pelos danos causados ao Sebrae/RS ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Sebrae/RS;
- 11.7. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que possam vitimar seus empregados e prepostos, quando nas dependências do Sebrae/RS, ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços, devendo adotar as providências que, a respeito, a legislação prescrever;
- 11.8. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para ao Sebrae/RS, desde que de responsabilidade da Contratada;
- 11.9. Manter total sigilo sobre os serviços executados, vedada a divulgação de qualquer informação sem a prévia autorização do Sebrae/RS;
- 11.10. Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências da Contratante;
- 11.11. Responder pelos danos causados diretamente à Contratante ou aos seus bens, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Contratante;
- 11.12. Comunicar à Contratante qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados;
- 11.13. Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- 11.14. Deverá possuir profissionais devidamente qualificados para a execução dos serviços de instalação;

- 11.15. Assumir a defesa e responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento da prestação de serviço;
- 11.16. Responder perante o Sebrae/RS e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes da execução dos serviços;
- 11.17. Substituir os colaboradores utilizando-se de substitutos devidamente habilitados a prestarem serviços de atendimento, mesmo que o ocorrido seja decorrente de faltas, licenças médicas, férias, greves ou quaisquer outras paralisações de responsabilidades da Contratada ou de seus colaboradores;
- 11.18. Responsabilizar-se integralmente por todo e qualquer dano, prejuízo ou ofensa, que de forma direta ou indireta possa resultar ao Sebrae/RS ou a terceiros, decorrentes dos serviços prestados pela Contratada, através seus empregados, prepostos ou terceiros, independentemente de culpa, dolo, imperícia ou negligência, exceto em casos fortuitos ou de força maior contemplados no Código Civil Brasileiro, ficando o Sebrae/RS, de qualquer forma, isento de toda e qualquer reclamação ou ressarcimento, bem assim autorizado a reter dos valores devidos à Contratada, aqueles necessários para se ressarcir de qualquer pagamento a que se obrigue em razão de tais fatos;
- 11.19. Manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais do Sebrae/RS, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviço objeto deste edital; a Contratada deve incluir cláusula de confidencialidade da informação no contrato de pessoal para seu(s) funcionário(s) e/ou preposto(s). Qualquer informação ou material que o Sebrae/RS coloque à disposição ou entregue à Contratada para possibilitar a execução do serviço, terá o caráter de confidencialidade e deverá tratada como tal pela Contratada, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a Contratada a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade). O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente compromisso, por 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal;
- 11.20. Cumprir com os prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

12. Responsabilidades da Empresa Contratante

- 12.1. Permitir o livre e completo acesso do pessoal da Contratada ao local onde estão acondicionados os equipamentos, visando a manutenção e intervenções técnicas;
- 12.2. Colocar os equipamentos à disposição da Contratada, nos horários estabelecidos para manutenção e durante o tempo necessário para conserto e testes;
- 12.3. Colocar à disposição da Contratada um espaço adequado para acondicionamento temporário de instrumentos, manuais e materiais destinados à manutenção;
- 12.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitada pelo representante da Contratada, inclusive comunicado por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração e endereço de cobrança, bem como, qualquer ocorrência relacionada com a entrega dos equipamentos;
- 12.5. Designar um ou mais responsáveis para a fiscalização de instalação, com autoridade para autorizar possíveis modificações, caso sejam necessárias.

13. Técnico Responsável pela Elaboração do Termo de Referência

13.1. Os responsáveis pela elaboração do Termo de Referência é o técnico Lahôr Borques Vaz Filho.

14. Gestor e/ou fiscalizador e Gerência demandante

14.1. O gestor do contrato será o técnico Lahôr Borques Vaz Filho;

14.2. O setor demandante é a Gerência de Tecnologia da Informação sob a gerência do Roberto Woltmann.

Anexo I (do Termo de Referência)

Modelo da Proposta

Descrição	Quant. Anual	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
<p>Serviços de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware) para os seguintes equipamentos e software:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Central Telefônica MX-ONE Telephony System versão 3.2; - Sistema SolidusEcare versão 7.0; - Sistema de Gravação de Voz Digital PCS (Professional Callcenter Solutions) Versão V1.3.28.2 (1009091847); - Sistema de Correio de Voz MX-ONE Messaging Voice versão 7.92 Build 235; - Switch ExtremeXOS ScreenPlay – System Type: X150-48t; - Software de Tarifação Sumus versão: Tra. <p>O atendimento de suporte corretivo deverá ser na modalidade on-site, 24 (vinte e quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias da semana, incluindo-se sábado, domingos e feriados;</p> <p>O atendimento de suporte preventivo deverá ser trimestral na modalidade on-site, 8 (oito) horas por dia durante 5 (cinco) dias da semana;</p> <p>O SLA (tempo para atendimento) deverá seguir a tabela abaixo (*).</p>	1		
Total			

* SLA (tempo para atendimento)

Descrição		Prazos	
Manutenção Preventiva		trimestral (periodicidade)	
Manutenção Corretiva	Remota	Normal	em até 8 hs (úteis)
		Emergência	em até 4 hs (úteis)
	Local	Normal	em até 16 hs (úteis)
		Emergência	em até 4 hs (úteis)
Reprogramações (PABX e/ou Software)		em até 16 hs (úteis)	

ANEXO II

MODELO DA PROPOSTA COMERCIAL

Data: XXXX de XXXX de 20XX
Ao SEBRAE/RS

XXXXXXXXXXXX (Nome da empresa), inscrita no CNPJ nº. XXXXXXXX, com sede na rua XXXXXXXXXXXXXXX, na cidade de XXXXXX, no Estado de XXXXXX, neste ato representada pelo Sr. XXXXXXXXXXXXX, em conformidade com o Edital de licitação, **PREGÃO 050/2014**, que adotará as seguintes condições:

1. Os preços apresentados e demais condições comerciais tem validade de 60 dias;
2. Atenderemos todas as condições impostas no Edital Pregão Eletrônico nº 050/2014.
3. A proposta apresentada deverá incluir todas e quaisquer despesas necessárias para o fiel cumprimento do objeto desta licitação, inclusive todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também, caso for, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, locação, depreciação, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela contratada das obrigações.
4. Os valores obedecerão a tabela abaixo:

Tabela de valores:

Descrição	Quant. Anual	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
<p>Serviços de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware) para os seguintes equipamentos e software:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Central Telefônica MX-ONE Telephony System versão 3.2; - Sistema SolidusEcare versão 7.0; - Sistema de Gravação de Voz Digital PCS (Professional Callcenter Solutions) Versão V1.3.28.2 (1009091847); - Sistema de Correio de Voz MX-ONE Messaging Voice versão 7.92 Build 235; - Switch ExtremeXOS ScreenPlay – System Type: X150-48t; - Software de Tarifação Sumus versão: Tra. <p>O atendimento de suporte corretivo deverá ser na modalidade on-site, 24 (vinte e quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias da semana, incluindo-se sábado, domingos e feriados;</p> <p>O atendimento de suporte preventivo deverá ser trimestral na modalidade on-site, 8 (oito) horas por dia durante 5 (cinco) dias da semana;</p> <p>O SLA (tempo para atendimento) deverá seguir a tabela abaixo (*).</p>	1		
Total Anual – R\$..... (Valor por extenso)			

* SLA (tempo para atendimento)

Descrição			Prazos
Manutenção Preventiva			trimestral (periodicidade)
Manutenção Corretiva	Remota	Normal	em até 8 hs (úteis)
		Emergencial	em até 4 hs (úteis)
	Local	Normal	em até 16 hs (úteis)
		Emergencial	em até 4 hs (úteis)
Reprogramações (PABX e/ou Software)			em até 16 hs (úteis)

Informações bancárias (banco, agência e conta).

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

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(Assinatura do responsável)

ANEXO III

MINUTA DO CONTRATO

CT XXX/0-201X

MINUTA 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 50/2014** e pelas cláusulas e condições seguintes:

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA: O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware) da Central Telefônica do **CONTRATANTE**, composta dos equipamentos e softwares descritos abaixo:

- I. Central Telefônica MX-ONE Telephony System versão 3.2 SP6 build7;
- II. Sistema SolidusEc care versão 7.0;
- III. Sistema de Gravação de Voz Digital PCS (Professional Callcenter Solutions) Versão V1.3.28.2 (1009091847);
- IV. Sistema de Correio de Voz MX-ONE Messaging Voice versão 7.92 Build 235;
- V. Switch ExtremeXOS ScreenPlay – System Type: X150-48t;
- VI. Software de Tarifação Sumus versão: Tra.

Parágrafo Único: A execução dos serviços atenderá ao disposto no Edital de Pregão Eletrônico nº 50/2014 e seus Anexos, nos Anexos 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 **1º de janeiro de 2015**;
- b) Atender aos chamados na forma definida no Anexo I do presente instrumento;
- c) Zelar, durante a prestação dos serviços, pelas propriedades e instalações do **CONTRATANTE**, contra danos que venham porventura causar pela sua má utilização, assumindo os ônus deles decorrentes;
- d) Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do **CONTRATANTE**;
- e) Comunicar ao **CONTRATANTE** qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados;
- f) Possuir profissionais devidamente qualificados para a execução dos serviços de instalação;
- g) Substituir os colaboradores utilizando-se de substitutos devidamente habilitados a prestarem serviços de atendimento, mesmo que o ocorrido seja decorrente de faltas, licenças médicas, férias, greves ou quaisquer outras paralisações de responsabilidades da Contratada ou de seus colaboradores;
- h) Manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais do **CONTRATANTE** de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviço objeto deste edital;
- i) Incluir cláusula de confidencialidade da informação no contrato de pessoal para seu (s) funcionário(s) e/ou preposto(s);

- j) Comunicar ao **CONTRATANTE** qualquer anormalidade que interfira no bom andamento do fornecimento objeto deste contrato;
- k) Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como as fiscais, sociais, tributárias, trabalhistas e entre outras;
- l) Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre os serviços objeto deste contrato;
- m) 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**;
- n) 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;
- o) 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) Permitir o livre e completo acesso do pessoal da **CONTRATADA**, desde que identificados por crachá, ao local onde estão acondicionados os equipamentos, visando a manutenção e intervenções técnicas;
- c) Colocar os equipamentos à disposição da **CONTRATADA**, nos horários estabelecidos para manutenção e durante o tempo necessário para conserto e testes;
- d) Colocar à disposição da **CONTRATADA** um espaço adequado para acondicionamento temporário de instrumentos, manuais e materiais destinados à manutenção;
- e) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da **CONTRATADA**, inclusive comunicado por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de administração e endereço de cobrança, bem como, qualquer ocorrência relacionada com a entrega dos equipamentos;
- f) Designar um ou mais responsáveis para a fiscalização de instalação, com autoridade para autorizar possíveis modificações, caso sejam necessárias;
- g) 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;
- h) 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** o valor mensal de R\$ XXXXX pela prestação de serviços objeto do presente instrumento, conforme Tabela constante do Anexo I, mediante apresentação das respectivas notas fiscais/fatura e desde que cumpridas as exigências constantes nos Parágrafos seguintes.

§ 1º: O pagamento será realizado até o 20º (vigésimo) dia 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.

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

§ 3º: A regularidade fiscal da **CONTRATADA** junto a Fazenda Federal, a Seguridade Social (INSS) 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\$ XXXXXXXX** durante a vigência do presente instrumento.

CLÁUSULA QUINTA: No valor referido na Cláusula Quarta estão incluídas todas as despesas com XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mão-de-obra, 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 da prestação dos serviços poderá ser corrigidos com base na variação acumulada do IPCA do período, salvo em casos de repactuação, que poderão ser aceitos mediante a apresentação de Acordo ou Convenção Coletiva, registrados no DRT da Região, ou Dissídio Coletivo devidamente homologado pelo TRT da Região.

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 resarcido 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 trânsito em julgado da decisão condenatória, as despesas decorrentes da eventual condenação, custas, inclusive honorários periciais e advocatícios, com juros e correção 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 os atos lesivos ao 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 no dia **1º de janeiro de 2015** e vigerá pelo período de **12 (doze)** 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 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**.

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 vírgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor total do contrato, 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, será 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.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: O descumprimento dos prazos para atendimento dos chamados importarão a aplicação das penalidades abaixo descritas:

- I. Se a **CONTRATADA** não atender 80% dos chamados dentro do prazo de atendimento definido no Anexo, será descontada multa no percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da fatura do mês subsequente;
- II. Caso não ocorra a solução dos problemas enfrentados no mês anterior, será descontada multa no percentual de 30% (trinta por cento) sobre o valor total da fatura do mês subsequente e o contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo **CONTRATANTE**, por inadimplemento contratual.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: 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 TERCEIRA: O acompanhamento deste Contrato será realizado pela Gerência de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**, através de seu funcionário **LAHÔR BORQUES VAZ FILHO**, Gestor do Contrato, o qual será responsável conforme instrução normativa do **CONTRATANTE**, ou na falta deste funcionário, por quem o **CONTRATANTE** indicar para cumprir a função.

DA CONFIDENCIALIDADE

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA: Qualquer informação ou material que o **CONTRATANTE** disponibilize ou entregue à **CONTRATADA** para possibilitar a execução do serviço terá o caráter de confidencialidade e deverá tratada como tal pela **CONTRATADA**, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a **CONTRATADA** a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade).

Parágrafo Único: O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste contrato, subsistirão após o término do presente compromisso, por 5 (cinco) anos, atendendo a disposição legal.

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: 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 inexistente vínculo desta natureza.

DO FORO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: 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解决adas na esfera administrativa das partes contratantes.

E, por estarem assim justos e contratados assinam o presente instrumento em 02 (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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Testemunhas:

ANEXO I (DA MINUTA DO CONTRATO)

1. Objeto contratual

- 1.1. Prestação de serviços de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware) da Central Telefônica do **CONTRATANTE**, composta dos equipamentos e softwares descritos abaixo:
 - I. Central Telefônica MX-ONE Telephony System versão 3.2 SP6 build7;
 - II. Sistema SolidusEcure versão 7.0;
 - III. Sistema de Gravação de Voz Digital PCS (Professional Callcenter Solutions) Versão V1.3.28.2 (1009091847);
 - IV. Sistema de Correio de Voz MX-ONE Messaging Voice versão 7.92 Build 235;
 - V. Switch ExtremeXOS ScreenPlay – System Type: X150-48t;
 - VI. Software de Tarifação Sumus versão: Tra.

1.2. Local de Alocação dos Equipamentos e Forma de Atendimento

- 1.2.1. Todas os equipamentos estão instalados na sede do **CONTRATANTE**, sítio à Rua Sete de Setembro nº 555, Centro, em Porto Alegre - RS.
- 1.2.2. A **CONTRATADA** prestará os serviços em seu endereço de maneira remota, por telefone, e-mail, chat ou acesso remoto fornecido pelo **CONTRATANTE**.
- 1.2.3. Caso seja verificada a impossibilidade de resolução da atividade de maneira remota, a **CONTRATADA** deverá prestar os serviços de maneira presencial, no endereço do **CONTRATANTE**, dentro do SLA (Acordo de nível de serviço) especificado.

2. Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware)

- 2.1. Prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva com intervenção técnica nos equipamentos e softwares descritos no item 1.1.
- 2.2. A manutenção preventiva e corretiva, bem como a configuração dos equipamentos (hardware) e dos sistemas (software) fornecidos, serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**;
- 2.3. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um número telefônico exclusivo para o atendimento de solicitações de suporte técnico;
- 2.4. O atendimento de suporte corretivo deverá ser na modalidade on-site, 24 (vinte e quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias da semana, incluindo-se sábado, domingos e feriados;
- 2.5. O atendimento de suporte preventivo deverá ser trimestral na modalidade on-site, 8 (oito) horas por dia durante 5 (cinco) dias da semana;
- 2.6. O SLA (acordo de nível de serviço) deverá seguir a tabela abaixo:

Descrição		Prazos	
Manutenção Preventiva		trimestral (periodicidade)	
Manutenção Corretiva	Remota	Normal	em até 8 hs (úteis)
		Emergencial	em até 4 hs (úteis)
	Local	Normal	em até 16 hs (úteis)
		Emergencial	em até 4 hs (úteis)
Reprogramações (PABX e/ou Software): 5 (cinco) solicitações /mês		em até 16 hs (úteis)	

- 2.7. Todas as manutenções preventivas e/ou corretivas serão realizadas, no local onde se encontram instalados os equipamentos e softwares, e serão realizadas pela **CONTRATADA**;
- 2.8. A troca de peças dos equipamentos quando identificado um problema serão de responsabilidade da **CONTRATADA**;
- 2.9. Disponibilização, pela **CONTRATADA**, de pelo menos uma unidade de cada item coberto como backup, durante o conserto, a fim de manter a continuidade dos serviços de telefonia; Exceto o hardware do sistema de Gravação de Voz Digital PCS que deverá ser enviado a Contratada para Manutenção e o sistema de Tarifação Sumus que é virtualizado e o hardware é do Contratante;
- 2.10. O SLA de resolução de problemas de hardware referente ao Sistema de Gravação de Voz Digital PCS será de 10 (dez) dias úteis após o envio do mesmo ao fornecedor;
- 2.11. Para o serviço referente a solução de Tarifação Sumus não será necessário a reposição de peças para o servidor uma vez que este serviço está virtualizado e o hardware é de responsabilidade do **CONTRATANTE**;
- 2.12. A **CONTRATADA** deverá executar trimestralmente manutenção preventiva durante o período de vigência do contrato, sendo a data a ser determinada pelo **CONTRATANTE**;
- 2.13. A **CONTRATADA** deverá realizar atendimento técnico para manutenção corretiva quando houver a abertura de um chamado pela equipe técnica designada do **CONTRATANTE**, ou seja, além das visitas periódicas, serão feitas intervenções técnicas de manutenção corretiva, sempre que necessário;
- 2.14. A **CONTRATADA** deverá realizar todas as manutenções e intervenções técnicas através de técnicos especializados, instruídos e monitorados pelo Centro de Assistência Técnica da Contratada;
- 2.15. A **CONTRATADA** deverá realizar as manutenções corretivas conforme solicitação do **CONTRATANTE**, mediante a abertura de chamado;
- 2.16. A **CONTRATADA** deverá realizar manutenção periódica trimestral visando efetuar, no mínimo, as seguintes atividades:
 - 2.16.1. Testes e verificações na Central PABX e na Aplicação de Telefonia (SolidusEcare) e outros recursos que compõe o objeto;
 - 2.16.1.1. Falar com o responsável pela Central, ou o responsável desse atendimento, verificando se existe reclamações, solucionando os problemas existentes no sistema telefônico;

- 2.16.1.2. Efetuar algumas chamadas internas. Para isso, selecionar um ramal de cada LIM conectando o telefone de testes no DG e efetuar chamadas internas para (no mínimo 3) ramais de cada LIM;
- 2.16.1.3. Efetuar algumas chamadas de saída consulta e transferência. Como no item anterior, conectar o telefone de testes no DG e efetuar no mínimo três chamados de saída de cada LIM, efetuando em seguida a consulta e transferência para alguns ramais;
- 2.16.1.4. Através de um terminal digital, ou telefone analógico DTMF, comprovar o recebimento do tom de discar da central pública de pelo menos de um dos circuitos do E1, através de acesso individual (*0* No do tronco # código de acesso);
- 2.16.1.5. Como no item anterior efetuar uma chamada de saída, porém discar o número do TRONCO CHAVE do E1 deste cliente, para testar as chamadas de entrada;
- 2.16.1.6. Observar e comprovar o funcionamento de todas as sinalizações visuais e sonoras existentes;
- 2.16.1.7. Avaliar no LOG de alarmes se constam falhas de energia;
- 2.16.1.8. Verificar se existe conversores emitindo ruídos mecânicos ou zunidos devido a falha de componentes eletrônicos;
- 2.16.1.9. Efetuar o Backup;
- 2.16.1.10. Atualizar também a programação de dados da central em mídia;
- 2.16.1.11. Efetuar testes de acesso remoto ao equipamento.
- 2.16.2. Testes e verificações no sistema de proteção:
- 2.16.2.1. Efetuar uma rigorosa inspeção nas conexões das cordoalhas de aterramento, das hastes de aterramento até os equipamentos do sistema telefônico (Central, protetores de linha do DG, Protetor AC, equipamento de força, manta ou piso de dissipaçāo eletrostática, etc.);
- 2.16.2.2. Verificar se o positivo da saída do retificador está ligado na carcaça do mesmo e se este tem conexão com o aterramento do sistema telefônico;
- 2.16.2.3. Efetuar uma cuidadosa inspeção nos protetores de linha, verificando o estado de conservação dos protetores de linha tronco, de ramais externos e espera musical, substituindo os fusíveis, centelhadores e módulos de proteção que estiverem danificados.
- 2.16.3. Testes e verificações no retificador:
- 2.16.3.1. Efetuar verificações detalhadas nas conexões dos fios e cabos nos conectores e terminais e também as conexões dos fusíveis;
- 2.16.3.2. Medir a tensão de saída para a bateria;
- 2.16.3.3. Medir a tensão de saída para a Central;
- 2.16.3.4. Verificar se há aquecimento anormal nos componentes ou conexões;
- 2.16.3.5. Verificar se há vibrações anormais nos transformadores e indutores;
- 2.16.3.6. Verificar as lâmpadas/leds de sinalização;
- 2.16.4. Testes e verificações na bateria:
- 2.16.4.1. Verificar o nível do eletrólito (solução), de todos os elementos da bateria;
- 2.16.4.2. Verificar entre uma visita de manutenção preventiva e a outra, se o consumo de água está normal;
- 2.16.4.3. Escolher quatro elementos pilotos e medir a temperatura (de modo aleatório em monoblocos diferentes), utilizando o termômetro que faz parte dos acessórios para a manutenção da bateria;
- 2.16.4.4. Efetuar a leitura da tensão de todos os elementos das baterias;
- 2.16.4.5. Efetuar a leitura da densidade de cada elemento das baterias;
- 2.16.4.6. Verificar as conexões da bateria (aperto dos parafusos dos terminais);
- 2.16.4.7. Verificar o cabo que interliga a bateria ao retificador;
- 2.16.4.8. Verificar se há aquecimento anormal entre as conexões dos elementos, monoblocos ou nos cabos de interligação da bateria (quando em carga ou alimentando a Central com o retificador desligado);
- 2.16.4.9. Efetuar limpeza na bateria e untar as conexões e postes com vaselina neutra ou graxa apropriada.
- 2.17. A **CONTRATADA** deverá garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos, bem como de seus acessórios, sem quaisquer ônus ao **CONTRATANTE**, pelo período de vigência do contrato;
- 2.18. Dentro do escopo de manutenção corretiva não será estipulado um número mínimo ou máximo de chamados a serem emitidos, ou seja, a **CONTRATADA** deverá atender e executar todos os chamados abertos independentemente da quantidade;
- 2.19. Serviços Suporte Técnico: serão consideradas atividades de suporte Técnico todas aquelas que visam a manutenção e a resolução de um problema existente no ambiente, tais como as atividades principais descritas a seguir:

- 2.19.1. Atualização de firmwares dos equipamentos desde que suportado;
- 2.19.2. Aplicação de updates e correções nos softwares desde que suportado pelos mesmos;
- 2.19.3. Verificação rotineira de funcionamento de todas as soluções;
- 2.19.4. Alterações de configurações, previamente discutidas, definidas e agendadas, desde que não acarretem em mudanças de estrutura do ambiente;
- 2.19.5. Abertura de chamados juntos aos fabricantes para substituição de peças e auxílio na resolução de problemas;
- 2.19.6. Verificação de erros e alertas;
- 2.19.7. Resolução de problemas, de qualquer espécie, que estejam sendo causados pelos software e equipamentos objetos deste escopo;
- 2.19.8. Auxílio na identificação de causas de problemas e comportamentos não comuns dos ativos objetos deste escopo;
- 2.19.9. Auxílio para resolução de dúvidas existentes;
- 2.19.10. Alteração de configuração nos equipamentos e softwares;
- 2.19.11. Alteração de configurações, de qualquer espécie, desde que não impactem significativamente no ambiente;
- 2.19.12. Outras atividades que tenham o caráter preventivo e corretivo, mesmo que não explicitamente especificadas acima.

3. Níveis de Serviço (SLA) e Multas

- 3.1. O prazo de atendimento deverá ocorrer conforme descrito no item 2, a contar da data e hora de realização do chamado técnico pelo **SEBRAE/RS**;
- 3.2. Se a **CONTRATADA** não atender 80% dos chamados dentro do prazo de atendimento definido no item 2, a **CONTRATADA** se comprometerá em conceder na fatura mensal do mês subsequente um desconto de 20% (vinte por cento) referente ao valor da fatura;
- 3.3. Caso um chamado não seja solucionado, a **CONTRATADA** se comprometerá em conceder na fatura mensal do mês subsequente um desconto de 30% (trinta por cento) referente ao valor da fatura, e também concederá ao Sebrae/RS a possibilidade de rescisão contratual unilateralmente.

4. Pagamento

- 4.1. O pagamento será efetuado mensalmente, conforme cláusula quarta do contrato.
- 4.2. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à **CONTRATADA**, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida;
- 4.3. Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à **CONTRATADA** para que seja feita a devida compensação/glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança;
- 4.4. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

ANEXO II (DA MINUTA DO CONTRATO)

1. TABELA DE VALORES

Descrição	Quant. Anual	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
<p>Serviços de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva (Software e Hardware) para os seguintes equipamentos e software:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Central Telefônica MX-ONE Telephony System versão 3.2; - Sistema SolidusEcare versão 7.0; - Sistema de Gravação de Voz Digital PCS (Professional Callcenter Solutions) Versão V1.3.28.2 (1009091847); - Sistema de Correio de Voz MX-ONE Messaging Voice versão 7.92 Build 235; - Switch ExtremeXOS ScreenPlay – System Type: X150-48t; - Software de Tarifação Sumus versão: Tra. <p>O atendimento de suporte corretivo deverá ser na modalidade on-site, 24 (vinte e quatro) horas por dia durante 7 (sete) dias da semana, incluindo-se sábado, domingos e feriados;</p> <p>O atendimento de suporte preventivo deverá ser trimestral na modalidade on-site, 8 (oito) horas por dia durante 5 (cinco) dias da semana;</p> <p>O SLA (tempo para atendimento) deverá seguir a tabela abaixo (*).</p>	1		
Total Anual – R\$..... (Valor por extenso)			

* SLA (tempo para atendimento)

2. TABELA DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

Descrição		Prazos	
Manutenção Preventiva		trimestral (periodicidade)	
Manutenção Corretiva	Remota	Normal	em até 8 hs (úteis)
	Emergencial	em até 4 hs (úteis)	
	Local	Normal	em até 16 hs (úteis)
		Emergencial	em até 4 hs (úteis)
Reprogramações (PABX e/ou Software)		em até 16 hs (úteis)	

ANEXO IV
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 050/2014**, 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 XXXXXX de 20XX.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante

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

Ao
SEBRAE/RS
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o n° XXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade n° XXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o n° XXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 050/2014**, que:

- a) 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) Não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, que não emprega menores de 16 (dezesseis) anos, salvo se na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos e que não obriga seus funcionários ao trabalho forçado e degradante;
- c) 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, XX de XXXXXXXX de 20XX.

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 050/2014**, 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 Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, orçamento e Gestão, no tocante, em especial, ao disposto no Art. 6º desta referida instrução (aquisição de serviços);
- 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).

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

Local, XX de XXXXXXXX de 20XX.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante