

## EDITAL DE LICITAÇÃO

### CONCORRÊNCIA Nº 003/2015

#### 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 e Suprimentos, 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 **CONCORRÊNCIA** e tipo **TÉCNICA E PREÇO**, observadas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

Data: **19/10/2015**

Hora: **10 horas**

Local: **Rua Sete de Setembro, 555, centro de Porto Alegre/RS**

**1.2** Os envelopes que não forem entregues na sessão poderão ser encaminhados pelo correio, aos cuidados da Comissão Especial de Licitação – Vanessa da Costa Marques, para o endereço Rua Sete de Setembro, 555, térreo, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, CEP 90010-190, impreterivelmente até o horário e data acima estipulados.

**1.3** Todas as **referências de tempo** no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF.

#### 2. DO OBJETO

**2.1** Constitui objeto da presente licitação a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de **CONSULTORIA TÉCNICA EM DIAGNÓSTICO, PLANEJAMENTO, MAPEAMENTO E ELABORAÇÃO DE PROCESSOS, PARA DEFINIÇÃO DO MODELO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E PARCEIROS, VISANDO À IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA MICROSOFT DYNAMICS CRM**, obedecendo o escopo dos serviços e demais disposições deste instrumento convocatório.

#### 3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

**3.1** 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.

**3.2** Somente poderá participar deste processo às empresas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da presente licitação, observadas às condições inerentes à habilitação.

**3.3** 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, salvo expressa deliberação contrária do SEBRAE/RS.

#### **4. DO CREDENCIAMENTO E DA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS E PROPOSTAS**

**4.1** No dia, local e horário estabelecidos neste Edital, os interessados deverão apresentar as propostas e os documentos à Comissão de Licitação em 03 (três) envelopes fechados, com o nome da proponente e identificados externamente com a indicação do seu conteúdo, do seguinte modo:

**ENVELOPE Nº 01 – PROPOSTA TÉCNICA**

**CONCORRÊNCIA Nº 003/2015**

**NOME DA EMPRESA LICITANTE**

**ENVELOPE Nº02 – PROPOSTA COMERCIAL**

**CONCORRÊNCIA Nº 003/2015**

**NOME DA EMPRESA LICITANTE**

**ENVELOPE Nº03 – HABILITAÇÃO**

**CONCORRÊNCIA Nº 003/2015**

**NOME DA EMPRESA LICITANTE**

**4.2** No dia, hora e local estipulados no item 1 deste Edital a Comissão de Licitação receberá os envelopes fechados. Somente o representante da empresa devidamente habilitado pelo contrato social, credencial ou **procuração expressa com firma reconhecida em cartório competente**, exibindo, neste caso o instrumento de mandato e, em ambos os casos, documento de identidade com fé pública, é que poderá exercer qualquer prerrogativa dentro do ato público de abertura dos envelopes, em nome da empresa licitante.

**4.3** Após o encerramento do prazo para entrega dos envelopes, nenhum outro documento será recebido nem serão permitidos adendos, acréscimos ou esclarecimentos à documentação, salvo a critério da Comissão de Licitação, para instruir eventuais recursos interpostos.

**4.4** A Comissão de Licitação realizará, nessa mesma data, a abertura dos envelopes, conforme item 8 do edital.

**4.5** Todas as aberturas de envelopes serão realizadas em sessões públicas, onde todas as licitantes com propostas classificadas serão convocadas, caso desejem, a comparecer.

## 5. DA PROPOSTA TÉCNICA - ENVELOPE N° 01

**5.1** A PROPOSTA TÉCNICA deverá obedecer rigorosamente todas as informações técnicas exigidas neste edital, **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**.

**5.2** A proposta receberá o máximo de 326 pontos, conforme detalhado no termo de referência.

**5.3** A proposta técnica deverá ser apresentada **em 01 (um) envelope**, contemplando os conteúdos exigidos no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA** do edital (sendo deste o **Anexo I – Proposta Técnica**).

**5.4** A avaliação das propostas técnicas será realizada por uma equipe técnica designada pelo SEBRAE/RS.

**5.5.** O Índice Técnico – IT será calculado de acordo com a pontuação obtida pela CONTRATANTE, levando-se em consideração os critérios de pontuação definidos no item “DA PROPOSTA TÉCNICA” do presente edital, aplicando-se a seguinte fórmula:

5.5.1 Para a proposta com Maior Pontuação Técnica (MPTEC) será atribuído o índice máximo de 1,00 (um) e às demais serão atribuídos índices calculados de acordo com a fórmula a seguir, calculada com precisão de 2 (duas) casas decimais desprezando-se a fração restante:  $IT = PTEC / MPTEC$  onde:

IT = Índice Técnico

PTEC = Pontuação Técnica da proposta

MPTEC = Maior Pontuação Técnica

**5.6** A partir da pontuação técnica apresentada será calculada a nota da seguinte forma: **(índice técnico x 50)**.

**5.7** **A proposta que obtiver índice técnico igual ou menor que 40% (cinquenta por cento) do maior índice técnico será desclassificada.**

**5.8** A Comissão técnica de Licitação poderá, em qualquer fase do processo, se julgar necessário, proceder à vistoria das instalações das empresas licitantes para a realização dos serviços objeto desta concorrência.

## 6. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

**6.1** As empresas proponentes deverão juntar a proposta comercial apresentada, preferencialmente, em papel timbrado, em uma via, devendo incluir: **Declaração das Condições Comerciais; Cronograma Físico da Execução dos Serviços e Termo do Compromisso de Confidencialidade, estabelecidos no termo de referência em anexo.**

**6.2** A avaliação das propostas comerciais das licitantes habilitadas e classificadas tecnicamente far-se-á mediante atribuição do seguinte índice abaixo:

**6.3** A proposta com maior pontuação, que equivale ao Menor PReço (MPR), será atribuído o índice máximo de 1,00 (um) e às demais serão atribuídos índices calculados de acordo com a fórmula a seguir, calculada com precisão de 2 (duas) casas decimais desprezando-se a fração restante:  $IP = MPR / PR$ , onde:

IP = Índice de Preço

MPR = Proposta de menor preço

PR = Preço ofertado de cada proponente.

**6.4** A partir da pontuação de preço apresentada será calculada a nota da seguinte forma: **(índice preço x 50).**

**6.5** As propostas de preço não poderão ser superiores ao preço global de R\$ 473.213,33 (Quatrocentos e setenta e três mil, duzentos e treze reais e trinta e três centavos). Se ultrapassado o preço máximo a empresa será desclassificada.

**6.6** Os preços propostos serão considerados completos e abrangem todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e para-fiscais), fornecimento de mão-de-obra especializada, leis sociais, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material e de pessoal e qualquer despesa, acessória e/ou necessária, não especificada neste edital.

**6.7** As propostas deverão ser apresentadas com preços irreajustáveis, em moeda corrente nacional, incluindo todas as despesas, que sejam devidas em decorrência, direta e indireta, do contrato de prestação de serviços, sem direito a reembolso.

**6.8** As propostas apresentadas terão validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura.

**6.9** O resultado será considerado até a segunda casa decimal, não sendo processado arredondamento.

## 7. DO JULGAMENTO FINAL

**7.1** Será considerada vencedora a licitante que obtiver a maior nota final, que será calculada da seguinte forma:

$$\text{PF} = (\text{índice técnico x 50}) + (\text{índice preço x 50})$$

**7.2** Em caso de empate entre duas ou mais concorrentes, a decisão dar-se-á pela empresa que obteve a melhor técnica e, persistindo o empate, por sorteio, em ato público, para o qual serão convocadas todas as licitantes.

## 8. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO - ENVELOPE N°03

**8.1** A habilitação do licitante será aferida por intermédio de documentos relativos à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação técnica e à qualificação econômico - financeira.

**8.2** Para fins de habilitação, as empresas proponentes deverão apresentar seus documentos, preferencialmente em papel timbrado e/ou carimbado com o CNPJ da Empresa Licitante, em envelope fechado, na forma do item 4.5 do presente instrumento convocatório, por ocasião da entrega das propostas, em envelope fechado, os documentos a seguir relacionados.

### 8.2.1 DOCUMENTOS RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:

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

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

8.2.1.2 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.

8.2.1.3 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.

8.2.1.4 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.

### **8.2.2 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

**8.2.2.3 Declaração que não emprega menor de idade e trabalho forçado, pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente edital e seus anexos**, conforme modelo do Anexo III do edital.

**8.2.2.4 Declaração de que possui o pleno conhecimento** e atendimento às exigências do Edital e seus Anexos, conforme modelo do Anexo IV do edital.

**8.2.2.5 Declaração de que atende a Legislação Ambiental**, conforme modelo do Anexo V do Edital.

### **8.2.3 DOCUMENTOS RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL:**

**8.2.3.1** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

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

**8.2.3.3** Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, do domicílio ou sede da Licitante;

**8.2.3.4** Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede da licitante;

**8.2.3.5** Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal ou Distrital, do domicílio ou sede da licitante;

**8.2.3.6** Prova de Regularidade junto à Seguridade Social (INSS), com as obrigações relativas às contribuições e encargos sociais instituídos por lei;

**8.2.3.7** Certificado de Regularidade da Situação – CRS, emitido pela Caixa Econômica Federal, que comprove a situação regular perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

## **8.2.4 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

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

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

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

**8.5** As empresas que se declararam na sessão pública como Micro Empresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte, deverão apresentar documentos que comprovem seu devido enquadramento. A não apresentação de uma das demonstrações abaixo ensejará o não benefício do enquadramento.

**8.5.1** 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.

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

- a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
- b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz e os Atestados de Capacidade Técnica que podem ser apresentados em nome e CNPJ da matriz e/ou em nome e CNPJ da filial;
- c) os atestados de capacidade técnica e de responsabilidade técnica poderão ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz e/ou da(s) filial(ais) da empresa licitante.

**8.7** Os documentos e/ou certidões, quando sujeitas ao prazo de validade, só serão aceitos quando ainda não expirado o respectivo prazo.

**8.8** Os documentos apresentados para “habilitação” ficarão anexados ao processo, sendo vedada a possibilidade posterior de retirada ou substituição.

**8.9** A apresentação da proposta por parte do licitante significa o pleno conhecimento e sua integral concordância com as cláusulas deste edital.

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

**8.11** Falta de data, assinatura e/ou rubrica da proposta poderá ser suprida pelo representante legal presente à reunião de abertura dos envelopes, com poderes para esse fim.

**8.12 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 neste Edital, ou a falta de veracidade das informações implicará na inabilitação da Licitante.

## 9. DOS PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS

**9.1** Os envelopes 01, 02 e 03 serão recebidos pela Comissão Especial de Licitação, no local, dia e hora previstos no preâmbulo deste Edital, não serão permitidos o ingresso de licitantes retardatários, após o início da abertura dos envelopes, salvo como ouvintes.

**9.2** Os envelopes serão abertos em 03 (três) sessões públicas previamente marcadas pela Comissão especial de licitação, a saber:

- a)** na primeira sessão pública ocorrerá o recebimento de todos os envelopes das licitantes e abertura dos envelopes de Nº 01 – Proposta técnica;
- b)** na segunda sessão pública, ocorrerá a abertura dos envelopes de Nº 2 - Proposta comercial;
- c)** na terceira sessão pública serão abertos os envelopes de Nº 3 - Habilitação – exclusivamente da empresa vencedora.

**9.3** Os procedimentos de abertura dos envelopes serão conduzidos da seguinte forma:

- a)** em cada uma das sessões públicas, os envelopes serão abertos no dia, local e hora previstos e os documentos serão rubricados pelos membros da Comissão Especial de Licitação e pelas licitantes presentes ou por comissão por elas indicada, fato que deverá constar da respectiva ata;
- b)** da sessão lavrar-se-á ata, na qual serão registradas todas as ocorrências e que, ao final, será assinada pelos membros da Comissão e pelas licitantes presentes;
- c)** a Comissão Especial divulgará o resultado de cada uma das fases, abrindo-se o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a interposição de recursos;
- d)** não tendo sido interposto recurso, ou tenha havido sua desistência ou, ainda, tendo sido julgados os recursos interpostos, serão marcados data, hora e local de abertura do próximo envelope.

**9.4** Os representantes legais de cada empresa, poderão na sessão pública abrir mão da interposição do recurso e permitir a comissão continuar com a abertura dos demais envelopes.

**9.5** A licitante que obtiver o maior número de pontos será a primeira colocada, tendo o seu envelope de Nº 03, aberto em sessão pública.

**9.6** Caso ocorra a inabilitação/desclassificação da licitante classificada em primeiro lugar e, após julgados eventuais recursos, será chamada a licitante classificada em segundo lugar e, assim, sucessivamente, se for o caso, até que seja declarada a licitante vencedora.

## 10. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS E DE PREÇO

**10.1** As licitantes serão classificadas em ordem decrescente de pontuação global aferida, correspondente ao **somatório dos pontos globais obtidos** nas Propostas Técnicas e Propostas Comerciais.

**10.2** Em caso de empate entre duas ou mais concorrentes, a decisão dar-se-á pela empresa que obteve a melhor técnica e, persistindo o empate, por sorteio, em ato público, para o qual serão convocadas todas as licitantes.

## **11. DA IMPUGNAÇÃO E RECURSO ADMINISTRATIVO**

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

**11.2** 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 aceitos impugnações e recursos fora dos prazos.

**11.3** Os eventuais recursos interpostos terão efeito suspensivo, nos termos do artigo 24 do Regulamento de Licitações do SEBRAE/RS.

**11.4** Quaisquer manifestação de impugnação e recurso aos termos deste Edital deverá ser encaminhada tempestivamente, por escrito e protocolizado na Gerência de Administração e Suprimentos deste SEBRAE/RS aos cuidados da Licitadora Vanessa da Costa Marques, na Rua Sete de Setembro, 555, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, no horário das 09h às 18h, de segunda a sexta feira. Não serão aceitas manifestações informais, incluindo mensagens via e-mail.

**11.5** Todas as respostas de questionamentos, impugnações, recursos, alterações e comunicações serão divulgadas via internet no site do Sebrae <http://www.sebrae-rs.com.br>. As licitantes deverão acessar diariamente o aludido site, para conferência dos julgamentos de impugnações e recursos, verificação das respostas dos questionamentos, informações adicionais, comunicações e alterações que vierem a ocorrer no certame. Não será respondida nenhuma indagação em caráter informal.

**11.6** Os autos do processo, após o efetivo encerramento do certame, permanecerão com vista franqueada aos eventuais interessados. Em situação em que os autos estiverem conclusos não serão disponibilizadas vistas processuais.

**11.7** 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 pelo Colegiado Julgador. A divulgação do julgamento se dará pela internet no site do SEBRAE/RS.

**11.8** Em havendo indeferimento da peça impugnativa ou do recurso (no todo ou em parte), os autos do processo deverão ser submetidos à apreciação da autoridade competente, que, por sua vez, decidirá a respeito do acolhimento da impugnação ou recurso administrativo.

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

**11.10** Os recursos interpostos “não fundamentados” com fins notadamente de retardar ou frustrar o procedimento licitatório, poderão ser encaminhados ao Ministério Público para oferecimento de denúncia contra a licitante recorrente.

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

## 12. DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

**12.1** Após conclusão das fases licitatórias, exame do processo, saneamento das diligências e término dos prazos recursais, se nenhuma irregularidade insanável for verificada, o julgamento do certame será submetido à aprovação da autoridade competente. Em havendo a aprovação, proceder-se-á à adjudicação e homologação do objeto licitado à empresa logradora de êxito na licitação. Somente será encaminhada à homologação e adjudicação a empresa que atender todas as condições estabelecidas neste Edital. A aprovação, adjudicação e homologação do certame dar-se-ão junto à autoridade competente e corpo diretivo do SEBRAE/RS.

**12.2** O SEBRAE/RS poderá anular, cancelar ou revogar a presente licitação, antes da assinatura do contrato, sem que em decorrência desta medida tenha os participantes o direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza.

**12.3** 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.

## 13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**13.1** 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.

**13.2** 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.

**13.3** 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 total da fatura do mês, observado o limite de 9% (nove por cento).

**13.4** 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.

**13.5** 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.

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

**13.7** 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.

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

**13.9** 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.

**13.10** 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.

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

#### 14. DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO

**14.1** O prazo para emissão e assinatura do contrato será de até 10 (dez) dias, contados a partir da homologação.

**14.2** A vigência do contrato será de **09 (nove) meses**, podendo ser renovado, até atingir no máximo 60 (sessenta) meses, através de termo aditivo. O período e o prazo de realização das atividades devem atender aos 06 (seis) meses previstos no cronograma físico, de forma que a proponente esteja em condições de realizar o trabalho solicitado.

**14.3** O pagamento será em **4 (quatro) parcelas iguais e sucessivas**, conforme a execução e entrega de cada etapa descrita no CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS constante do Anexo II. O valor contratual não será reajustado.

**14.4** A contratação será formalizada com a empresa vencedora desta licitação com base na minuta contratual em anexo a este edital, no qual, independente da transcrição, todas as condições expressas neste instrumento convocatório e na proposta adjudicada, são desde já parte integrante.

**14.5** O pagamento ocorrerá à contratada, em **até 20 (vinte) dias úteis** após a entrega da Nota Fiscal/fatura dos serviços realizados em cada etapa prevista no cronograma físico. As notas fiscais deverão estar corretamente emitidas e devidamente aceitas pela fiscalização.

**14.5.1** 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.

**14.6** A nota fiscal/fatura deverá ser emitida e entregue na Sede do SEBRAE/RS no setor **PROTOCOLO GERAL** sempre **até o dia 20 do mês**. 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](mailto:protocologeral@sebrae-rs.com.br).

**14.6.1** 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**.

**14.7** A regularidade fiscal da **CONTRATADA** junto a Fazenda Federal, a Seguridade Social (INSS) e à Caixa Econômica Federal (FGTS), durante a vigência do presente instrumento, é condição indispensável para liberação dos pagamentos ajustados.

**14.8** O SEBRAE/RS poderá deduzir, da importância a pagar, os valores correspondentes a multas ou indenizações ou outros valores devidos pela **CONTRATADA** nos termos do contrato anexo a esse Edital.

**14.9** Os pagamentos sofrerão as retenções de tributos, se for o caso, conforme legislação vigente.

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

**14.11** 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.

## 15. DA ORIGEM DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

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

## 16. DAS ALTERAÇÕES SOCIETÁRIAS

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

## 17. DAS OBRIGAÇÕES COMERCIAIS, FISCAIS E SOCIAIS

**17.1** 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.

**17.2** 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.

## 18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**18.1** 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.

**18.2** 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.

**18.3** É facultado a Presidente, 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.

**18.4** 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.

**18.5** 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 da presente concorrência, disponibilizando o conhecimento prévio aos interessados;
- b) Anular a presente concorrência, 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 a presente concorrência 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.

**18.6** 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.

**18.7** A Comissão de Licitação poderá a seu critério, relevar omissões puramente formais nas propostas apresentadas 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.

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

na Lei nº 12.846/2013. Caso o SEBRAE/RS suspeite ou verifique a prática de qualquer ato lesivo, resguardada a prévia defesa, a empresa contratada estará sujeita as sanções previstas no presente instrumento.

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

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

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

**18.12** As respostas dos questionamentos, alterações e comunicações serão divulgadas diariamente no site do SEBRAE/RS a todos os interessados.

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

## 19. DOS CASOS OMISSOS

**19.1** 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 esclarecidas a todos os interessados, lavrado em documento e acostado ao processo licitatório, fazendo dele parte integrante.

## 20. DOS ANEXOS

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

**20.1.1** ANEXO I - Termo de Referência.

**20.1.2** ANEXO II – Modelo de Proposta Comercial.

**20.1.3** ANEXO III – Declaração de menor de idade e trabalho forçado, pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente edital e seus anexos.

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

**20.1.5** ANEXO V – Declaração de que atende a Legislação Ambiental.

**20.1.6** ANEXO VI – Minuta de contrato.

Porto Alegre, 29 de setembro de 2015.

## ASSINADO ORIGINAL

**Vanessa da Costa Marques**

**Presidente da Licitacão**

**Gerência de Administração e Suprimentos**

**SEBRAE/RS**

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### **CONTRATAÇÃO DE CONSULTORIA EM RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E PARCEIROS**

##### **1. Objeto**

- a) O presente Termo de Referência (TR) tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de CONSULTORIA TÉCNICA EM DIAGNÓSTICO, PLANEJAMENTO, MAPEAMENTO E ELABORAÇÃO DE PROCESSOS, PARA DEFINIÇÃO DO MODELO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E PARCEIROS, VISANDO À IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA MICROSOFT DYNAMICS CRM, em conformidade com os termos dos anexos que integram o presente TR, visando atender as demandas e necessidades do SEBRAE/RS nas especificações e requisitos descritos no ANEXO I – DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS.

##### **2. FUNDAMENTAÇÃO e OBJETIVO DA CONTRAÇÃO**

- a) O SEBRAE/RS, visando atender a macro diretriz estratégica número 1 que versa em  
*"Conhecer e compreender as realidades dos nossos Clientes sobre o aspecto do negócio, seus desafios e resultados."*
- precisa revisar as práticas de relacionamento com o cliente e incorporar processos mais eficientes e com as melhores práticas de mercado. Esta contratação visa buscar empresa especializada para executar serviço de consultoria a fim de identificar e documentar novos processos de relacionamento com cliente e, como produto final, produzir documentação para contratação de serviço de implantação de processos padronizados e definidos na ferramenta de Gestão de relacionamento com o cliente (CRM) da Microsoft, chamada de Dynamics CRM.
- b) O SEBRAE vive uma nova realidade, assim como o país, em que lida com fatores como competitividade, inserção internacional, instabilidade econômica, novas tecnologias e mídias.
- c) Atualmente, são cerca de nove milhões Micro e Pequenas Empresas no País, o que representa mais da metade dos empregos formais e mais de um quarto do Produto Interno Bruto brasileiro é gerado pelos pequenos negócios.
- d) As Micro e Pequenas Empresas já são as principais geradoras de riqueza no comércio no Brasil (53,4% do PIB deste setor). No PIB da indústria, a participação das micro e pequenas (22,5%) já se aproxima das médias empresas (24,5%). E no setor de Serviços, mais de um terço da produção nacional (36,3%) têm origem nos pequenos negócios.
- e) Aliada a importância das MPES no cenário econômico, ao volume de atendimento projetado e a medida em que as pequenas empresas e potenciais empresários se tornam cada vez mais exigentes, usuários e conhecedores das novas tecnologias disponíveis no mercado é importante que o atendimento do SEBRAE seja renovado em sua estratégia para entrega de soluções e conteúdos segmentados para os diferentes perfis e necessidades de seus clientes. Para que seja possível oferecer um atendimento ágil, eficiente e integrado, e acompanhar as mudanças cada vez mais frequentes de seus clientes e do mercado, é importante para o SEBRAE/RS fazer uma efetiva gestão do relacionamento com o cliente através de uma estratégia de CRM – Customer Relationship Management.

##### **3. Das condições de participação**

- a) Observar as condições gerais e padronizadas de participação das empresas em licitações do SEBRAE/RS;
- b) Somente poderão participar deste processo as empresas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da presente licitação, observadas às condições inerentes à habilitação.

##### **4. PRAZOS**

- a) A vigência do contrato será de 09 (nove) meses, contados de sua assinatura, e poderá ser renovado, de comum acordo, por igual, maior ou menor prazo, mediante celebração de Termo Aditivo, obedecendo os limites estabelecidos no regulamento de Licitações do SEBRAE.

- b) O período e o prazo de realização das atividades devem atender aos 06 (seis) meses previstos no cronograma físico do ANEXO III - CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, de forma que a proponente esteja em condições de realizar o trabalho solicitado.
- c) Os relatórios técnicos devem ser encaminhados às áreas promotoras, sempre que solicitados e em conformidade com as especificações do objeto.

## 5. DO julgamento

- a) O critério de julgamento utilizado para apontar a proposta mais vantajosa para a promotora da licitação será norteado pela observância dos fatores de pontuação, aos quais serão atribuídos pesos diferenciados a fim de possibilitar a aplicação de fórmulas matemáticas ponderadas que conduzam a um julgamento objetivo, constituindo o Índice Técnico – IT, somando-se ao Índice de Preços – IP, conforme especificado no ANEXO IV – DA CLASSIFICAÇÃO E JULGAMENTO, permitindo a aferição direta pelas proponentes, bem como pela Comissão de Licitação.
- b) Para os efeitos do Edital serão desclassificadas as propostas que:
  - a. Não atendam a quaisquer das disposições, exigências e requisitos nele contidos e/ou imponham condições.
  - b. Sejam omissas, vagas ou que contenham irregularidades e defeitos capazes de dificultar o julgamento.
  - c. Ofertem serviços que não correspondam às especificações dos requisitos técnicos mínimos descritos no ANEXO I – DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS, ou contenham características e ou defeitos capazes de dificultar ou mesmo impossibilitar a sua implantação as necessidades funcionais das áreas promotoras da licitação.
  - d. Serão desclassificadas as propostas das PROPONENTES que não atenderem a qualquer dos requisitos constantes nas exigências da Proposta Técnica, constantes no item 6 deste documento;
  - e. O valor da Avaliação Final – AF será calculado atribuindo-se o peso 05 (cinco) ao Índice Técnico - IT e peso 05 (cinco) ao Índice Preços – IP através da fórmula apresentada no ANEXO IV – CLASSIFICAÇÃO E JULGAMENTO.
  - f. O vencedor da licitação poderá ser convocado pela Comissão de Licitação a comprovar a exequibilidade de sua proposta, mostrando os motivos que o levaram apresentar o preço e a viabilidade de sua proposta, mediante a apresentação de documentos que julgar necessário, tais como: preços concorrentes no mercado, preços fixados com outros órgãos, planilhas de custos, demonstrativos de composição do preço, etc.
  - g. Em caso de empate entre duas ou mais concorrentes, a decisão dar-se-á pela empresa que obteve a melhor técnica e, persistindo o empate, por sorteio, em ato público, para o qual serão convocadas todas as licitantes.
  - h. Serão consideradas com preços excessivos, as propostas cujos valores forem superiores ao preço estabelecido pela Gerência de Tecnologia da Informação (GETI), que nesse processo é o valor global de R\$ 473.213,33 (Quatrocentos e setenta e três mil, duzentos e treze reais e trinta e três centavos) para execução do projeto.

## 6. DA PROPOSTA TÉCNICA

- a) A PROPONENTE deverá apresentar um documento com o plano de trabalho contendo as seguintes informações:
  - a. Identificação da empresa;
  - b. Breve apresentação da PROPONENTE;
  - c. O nome do profissional e/ou profissionais que serão disponibilizados para a execução do objeto;
  - d. O currículo dos profissionais:
    - i. O currículo deverá conter:
      1. Nome do profissional e/ou profissionais;
      2. Formação acadêmica (nome do curso, entidade onde realizou, período de realização, carga horária, nível {médio, superior, pós} e tipo de graduação {técnico, bacharelado, tecnólogo, especialização, MBA, mestrado, doutorado}).

3. Observação: Poderão ser solicitados documentos complementares para aferição das informações dos profissionais e apresentação de informações inverídicas implicará na desqualificação da empresa e do profissional;
- b) Cabe única e exclusivamente à Comissão de Licitação o mérito da aceitação dos atestados de capacitação técnica apresentados pela PROPONENTE.
- c) Além do plano de trabalho descrito anteriormente, a PROPONENTE deverá apresentar comprovação dos requisitos técnicos, conforme abaixo, e condições cujo atendimento proporciona pontuação à PROPONENTE:

**TABELA DE PONTUAÇÃO**

<b>1. FORMAÇÃO DO GERENTE DE PROJETOS</b>		<b>PONTOS</b>
Comprovação (ões):		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cópia autenticada ou original de certificado emitido pelo MEC (Ministério da Educação e Cultura) para conferência da comissão de licitação e;</li> <li>• Declaração de que concorda com a sua indicação pela PROPONENTE para compor a equipe do Projeto (utilizar modelo do ANEXO V – Declaração do Responsável Técnico);</li> </ul>		
Mestrado ou Doutorado em Marketing ou Gestão Empresarial ou Gestão de Projetos + Pós-Graduação em Gestão de Projetos ou Marketing ou Gestão Empresarial		8
Pós-Graduação em Marketing ou Pós-Graduação em Gestão Empresarial + Pós-Graduação em Gestão de Projetos		7
Mestrado ou Doutorado em Marketing ou Gestão de Projetos ou Gestão Empresarial		6
Pós-Graduação em Marketing ou Gestão de Projetos ou Gestão Empresarial		5
Sem Pós-Graduação		0
<b>2. FORMAÇÃO DO COORDENADOR DO PROJETO (PREPOSTO).</b>		<b>PONTOS</b>
Comprovação (ões):		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cópia autenticada ou original de certificado emitido pelo MEC (Ministério da Educação e Cultura) para conferência da comissão de licitação e;</li> <li>• Declaração de que concorda com a sua indicação pela PROPONENTE para compor a equipe do Projeto (utilizar modelo do ANEXO V – Declaração do Responsável Técnico);</li> </ul>		
Pós-Graduação em Marketing + Pós-Graduação em Gestão de Projetos		10
Pós-Graduação em Marketing + Pós-Graduação em outra área		8
Pós-Graduação em Marketing ou Gestão de Projetos		6
Pós-Graduado em Gestão Empresarial com Graduação em Marketing		4
Graduação em Marketing ou Gestão de Projetos		2
Graduação em outras áreas afins ou técnico nível médio em Marketing / Gestão de Projetos		1
Sem formação superior completa, exceto o quesito de ensino médio acima		0
<b>3. EXPERIÊNCIA DO GERENTE DE PROJETOS EM CONSULTORIA PARA MODELAGEM DE PROCESSOS DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE, VISANDO A IMPLANTAÇÃO DE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT).</b>		<b>PONTOS</b>
Comprovação (ões):		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiências profissionais comprovadas para gerenciamento de projetos conforme descrito no caput deste item, com data de início (mês/ano) e término (mês/ano), resumo dos serviços realizados e comprovados na carteira profissional ou por atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado;</li> </ul>		
+ de 8 anos		20

De 6 a 7 anos	16
De 4 a 5 anos	12
De 2 a 3 anos	8
Menos de 2 anos	4
Sem experiência comprovada neste item	0
<b>4. EXPERIÊNCIA DA EMPRESA EM GESTÃO DE PROJETOS DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES PARA INSTITUIÇÕES DE EDUCAÇÃO COMPATÍVEL COM O OBJETO ORA LICITADO.</b>	<b>PONTOS</b>
Comprovação (ões):	
• Experiência comprovada da empresa, conforme caput deste item, com data de início (mês/ano) e término (mês/ano), resumo dos serviços realizados e comprovados por atestado de capacidade técnica fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado ou contrato de prestação de serviços;	
5 projetos ou mais	20
4 projetos	16
3 projetos	12
2 projetos	8
1 projeto	4
Sem experiência comprovada neste item	0
<b>5. EXPERIÊNCIA DA EMPRESA EM GESTÃO DE PROJETOS DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES PARA ÓRGÃOS PÚBLICOS E/OU EMPRESAS PRIVADAS, COMPATÍVEL COM O OBJETO ORA LICITADO.</b>	<b>PONTOS</b>
Comprovação (ões):	
• Experiência comprovada da empresa, conforme caput deste item, com data de início (mês/ano) e término (mês/ano), resumo dos serviços realizados e comprovados por atestado de capacidade técnica fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado ou contrato de prestação de serviços;	
5 projetos ou mais	20
4 projetos	16
3 projetos	12
2 projetos	8
1 projeto	4
Nenhum projeto para Órgãos Públicos ou empresas privadas compatíveis com o objeto licitado	0
<b>6. EXPERIÊNCIA DA EMPRESA COMO PROVEDOR DE SOLUÇÃO MICROSOFT DYNAMICS CRM.</b>	<b>PONTOS</b>
Comprovação (ões):	
• Experiência comprovada da empresa, conforme caput deste item, com data de início (mês/ano) e término (mês/ano), resumo dos serviços realizados e comprovados por atestado de capacidade técnica fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado ou contrato de prestação de serviços;	
5 projetos ou mais	30
4 projetos	24
3 projetos	18
2 projetos	12
1 projeto	6
Nenhum projeto para Órgãos Públicos ou empresas privadas compatíveis com o objeto	0

licitado	
<b>7. EXPERIÊNCIA DA EMPRESA EM GESTÃO DE PROJETOS DE MARKETING SOCIAL (MÍDIAS SOCIAIS).</b>	<b>PONTOS</b>
Comprovação (ões):	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiência comprovada da empresa, conforme caput deste item, com data de início (mês/ano) e término (mês/ano), resumo dos serviços realizados e comprovados por atestado de capacidade técnica fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado ou contrato de prestação de serviços;</li> </ul>	
3 projetos ou mais	10
2 projetos	7
1 projeto	4
Sem experiência em projetos de Marketing Social	0
<b>8. EXPERIÊNCIA DA EMPRESA EM GESTÃO DE PROJETOS DE CALL CENTER (CENTRAL DE RELACIONAMENTO).</b>	<b>PONTOS</b>
Comprovação (ões):	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiência comprovada da empresa, conforme caput deste item, com data de início (mês/ano) e término (mês/ano), resumo dos serviços realizados e comprovados por atestado de capacidade técnica fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado ou contrato de prestação de serviços;</li> </ul>	
3 projetos ou mais	10
2 projetos	7
1 projeto	4
Sem experiência em projetos de Call center	0
<b>9. EXPERIÊNCIA DA EMPRESA EM OPERAÇÃO ASSISTIDA NAS IMPLANTAÇÕES E/OU EXECUÇÃO DE IMPLANTAÇÕES DE CRM, COMPATÍVEL COM O OBJETO ORA LICITADO.</b>	<b>PONTOS</b>
Comprovação (ões):	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiência comprovada da empresa, conforme caput deste item, com data de início (mês/ano) e término (mês/ano), resumo dos serviços realizados e comprovados por atestado de capacidade técnica fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado ou contrato de prestação de serviços;</li> </ul>	
5 projetos ou mais	15
4 projetos	12
3 projetos	9
2 projetos	6
1 projeto	3
Sem experiência em operação assistida	0

#### Registros Importantes:

- Os documentos necessários, quando não forem os originais, deverão ser apresentados por qualquer processo de cópia autenticada em cartório, ou cópia simples, desde que seja apresentado o original para conferência no ato da abertura do envelope pela Comissão, sendo que aqueles emitidos via internet, mesmo que originais, serão ratificados durante a sessão nos sites de origem.
- Nos quesitos 1 e 2 (um e dois), de formação profissional do gerente e do coordenador do projeto, somente serão consideradas as pontuações maiores, não sendo aceitas comprovações de situações de menor pontuação para acumular os pontos. Por exemplo, no quesito 1, se o profissional comprovar formação de Mestrado em Marketing e Doutorado em Gestão de Projetos, somente será considerada a maior pontuação, ou seja, a pontuação relativa ao Doutorado em Gestão de Projetos;
- Para os quesitos 01 e 02 a empresa participante deverá apresentar no máximo um profissional por quesito.

- d) O Gerente do Projeto e Coordenador do Projeto devem ser pessoas diferentes de forma a não acumular as funções em um profissional somente;
- e) Nos quesitos 4, 5, 6 e 7, de gestão de projetos de relacionamento, serão considerados somente os comprovantes de projetos que compreendam a metodologia de mapeamento de processos e análise para atividades de relacionamento com o cliente e parceiros, não contando a simples implantação de ferramentas ou plataformas de CRM;
- f) As propostas técnicas que não atingirem, no mínimo, 40 (quarenta) por cento serão desclassificadas.
- d) A proposta técnica conforme a diretriz definida deve atender, obrigatoriamente, que o profissional e/ou profissionais tenham experiência e disponibilidade para execução do trabalho, nos prazos definidos conforme ANEXO I – DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS, de acordo com a demanda das empresas;
- e) Os atestados apresentados pela PROPONENTE poderão ser diligenciados junto aos órgãos emitentes a critério das promotoras da licitação.
- f) O peso da proposta técnica é de 50% (cinquenta inteiros por cento) sendo feita a classificação de acordo com o constante no ANEXO IV – DA CLASSIFICAÇÃO E JULGAMENTO.

## 7. DA PROPOSTA COMERCIAL

- a) As empresas proponentes deverão juntar a proposta comercial apresentada, preferencialmente, em papel timbrado, em uma via, devendo incluir:
  - a. Declaração das Condições Comerciais, conforme modelo ANEXO II;
  - b. Cronograma Físico da Execução dos Serviços, conforme ANEXO III;
  - c. Termo do Compromisso de Confidencialidade, conforme ANEXO VI.
- b) A proposta deverá ser apresentada através do preenchimento do ANEXO II – DECLARAÇÃO DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS, devidamente assinada pelo seu representante, ou em papel timbrado ou carimbado com o CNPJ da empresa licitante, redigida de forma clara, devidamente assinadas, assim como, o preenchimento do ANEXO III – CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.
- c) É de inteira responsabilidade do proponente o preço apresentado e demais condições apresentadas.
- d) Os preços propostos serão considerados completos e abrangem todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e para-fiscais), fornecimento de mão-de-obra especializada, leis sociais, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material e de pessoal e qualquer despesa, acessória e/ou necessária, não especificada neste edital.
- e) As propostas deverão ser apresentadas com preços irrevogáveis, em moeda corrente nacional, incluindo todas as despesas, que sejam devidas em decorrência, direta e indireta, do contrato de prestação de serviços, sem direito a reembolso.
- f) As propostas apresentadas terão validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura.
- g) A proponente deverá efetuar o levantamento de todas as suas despesas para a perfeita cobertura contratual, prevendo na elaboração de sua proposta todos os serviços a executar, seus quantitativos e custos respectivos, ficando inteiramente responsável pela completa execução dos trabalhos, pelos custos orçados, ainda que suas previsões e estimativas fiquem aquém das despesas reais, uma vez que a elaboração da proposta é de inteira responsabilidade da licitante, não lhe cabendo a desistência após início do processo de abertura dos envelopes da licitação.
- h) Só será aceita uma proposta, não podendo a empresa ofertar opções comerciais, além de que não serão consideradas ofertas ou vantagens não previstas neste instrumento convocatório.
- i) O peso da proposta comercial é de 50% (cinquenta inteiros por cento), sendo feita a classificação de acordo com o constante no ANEXO IV – DA CLASSIFICAÇÃO E JULGAMENTO.

## 8. DAS OBRIGAÇÕES

- a) Sem prejuízo das demais disposições deste Edital, a CONTRATADA fica obrigada a:
  - a. Iniciar a prestação/execução dos serviços em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços;

- b. Prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, e substituir qualquer empregado em caso de ausência legal ou férias, de maneira a não prejudicar o andamento e a boa execução dos serviços.
  - c. Comunicar, imediatamente, à CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como comunicar por escrito e de forma detalhada todo tipo de acidente que, eventualmente, venha a ocorrer.
  - d. Substituir pessoal da equipe, sempre que exigido, cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios e incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.
  - e. Prestar os serviços dentro dos parâmetros de qualidade e das rotinas estabelecidas, em observância às necessidades aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
  - f. Obedecer às normas e às rotinas do SEBRAE/RS, em especial aquelas que dizem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços.
  - g. Guardar sigilo e não utilizar os dados manuseados ou que vier a ter conhecimento, para outro fim que não seja o da execução do serviço em questão.
  - h. Revisar, em conjunto com o SEBRAE/RS, os relatórios, que deverão contemplar aspectos relativos aos indicadores de resultados do projeto;
  - i. Apresentar relatórios analíticos nas datas programadas em seu plano de trabalho e, em conformidade com o ANEXO I – DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS;
  - j. Participar de reuniões presenciais com os técnicos responsáveis pelo projeto para apresentação do andamento dos trabalhos e resultados;
  - k. Entregar os relatórios em meio digital por e-mail, site ou outro meio eletrônico.
  - l. Responsabilizar-se pela exatidão dos serviços prestados, obrigando-se a reparar, exclusivamente as suas custas, todos os defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades ocorridas;
  - m. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
  - n. Responsabilizar-se pelos danos causados ao SEBRAE/RS, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento dos técnicos do SEBRAE/RS;
  - o. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do SEBRAE/RS, ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços objeto desta licitação, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
  - p. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto da licitação, mesmo que para isso outra solução não prevista neste TR tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para as áreas promotoras, desde que de responsabilidade da CONTRATADA.
  - q. Após a aprovação e aceite final do serviço, entregar à CONTRATANTE toda a documentação produzida.
- b) Obriga-se a CONTRATANTE a:
- a. Criticar e analisar os dados dos relatórios;
  - b. Disponibilizar todos os recursos necessários para atender os prazos e os critérios definidos no ANEXO I – DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS;
  - c. Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel entrega e execução dos serviços objeto desta licitação, sem prejuízo a responsabilidade da CONTRATADA;
  - d. Avaliar a qualidade da execução dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte apontando os motivos para tal rejeição e/ou sugerindo as melhorias necessárias;
  - e. Exigir o cumprimento de todos os itens deste TR, segundo suas especificações.
- 9. DOS ANEXOS**
- a) ANEXO I – DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS;

- b) ANEXO II – DECLARAÇÃO DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS;
- c) ANEXO III – CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
- d) ANEXO IV – CLASSIFICAÇÃO E JULGAMENTO;
- e) ANEXO V – DECLARAÇÃO DO RESPONSÁVEL TÉCNICO;
- f) ANEXO VI – TERMO DO COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE.

## **ANEXO I - DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS (Do termo de referência)**

### **1. OBJETO**

- a) Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de consultoria técnica em diagnóstico, planejamento, mapeamento e elaboração de processos, para definição do modelo de relacionamento com o cliente e parceiros, visando à implantação da ferramenta microsoft dynamics CRM, para o SEBRAE/RS.

### **2. INTRODUÇÃO**

- a) O SEBRAE/RS, visando atender a macro diretriz estratégica número 1 -
 

*“Conhecer e compreender as realidades dos nossos Clientes sobre o aspecto do negócio, seus desafios e resultados.”*

- precisa revisar as práticas de relacionamento com o cliente e incorporar processos mais eficientes e com as melhores práticas de mercado. Esta contratação visa buscar empresa especializada para executar serviço de consultoria a fim de identificar e documentar novos processos de relacionamento com cliente e, como produto final, produzir documentação para contratação de serviço de implantação de processos padronizados e definidos na ferramenta de Gestão de relacionamento com o cliente (CRM) da Microsoft, chamada de CRM Dynamics.

### **3. SOBRE A GESTÃO DOS PROCESSOS x RECURSOS**

- a) O Projeto foi divido em duas fases e a primeira que é alvo desta licitação, necessita de foco na estratégia e nos processos vigentes nas áreas de mercado. A licitante, além de mapear e desenhar os processos, também deverá verificar se a plataforma tecnológica está adequada para suportar a implantação dos processos redesenhados. Pois, é preciso garantir que a plataforma tecnológica está adequada a receber recursos de Telecom e Tecnologia da Informação, notadamente de Sistema CRM. Neste contexto o SEBRAE/RS tem necessidade de análise para o software “Microsoft Dynamics CRM” e garantir que a entrega de valor proposta, realmente se efetive. Portanto, a licitante além de recomendar a estratégia de atendimento para o relacionamento do SEBRAE/RS x cliente também deve especificar a tecnologia necessária e adequada ao processo. Pois, para viabilizar a implantação da estratégia é preciso de uma tecnologia capaz de disponibilizar ao usuário todas as informações necessárias sobre o cliente, armazenadas em um único banco de dados, com acesso rápido e em tempo real. A metodologia da licitante deve percorrer na recomendação as dimensões da estratégia, processos, comunicação, tecnologia, e treinamento, para que esta seja exequível ao menor custo possível e atinja o melhor retorno. O objetivo é que a ferramenta de CRM, após a implantação, esteja muito bem integrada e adequada ao SEBRAE/RS. Todos os agentes envolvidos devem ser treinados e motivados e os processos, a tecnologia e os canais preparados para suportar o esforço de relacionamento proposto na estratégia de atendimento, agindo em conformidade aos processos desenhados. Caberá a licitante, através de workshops, atuar no treinamento e motivação (comunicação interna do projeto) dos colaboradores chave das áreas atingidas pelas mudanças (estes serão os multiplicadores para os demais colaboradores), divulgando e detalhando as alterações aprovadas nos processos e os impactos das novas tecnologias etc. Numa segunda fase ocorrerá a implantação das alterações nos processos ou até de novos processos necessários com a efetiva implantação da ferramenta Microsoft Dynamics CRM, sendo contratada nova consultoria mediante licitação específica com este objeto. Esta etapa será conduzida pela equipe interna do projeto no SEBRAE/RS, tendo por base as entregas feitas pela consultoria contratada, para a contratação da empresa de implantação.

### **4. METODOLOGIA DO MAPEAMENTO DOS PROCESSOS**

- a) Para o mapeamento de processos devem ser utilizadas as metodologias, descritas a seguir:

#### **4.1. LEVANTAMENTO DE DADOS**

- a) Para levantamento de dados, além das entrevistas individuais, será utilizada a técnica de JAD (Joint Application Design) desenvolvido pela IBM, que reúne várias pessoas para discutir sobre o problema tratado, produzindo as informações necessárias para a definição dos requisitos e desenho dos processos. Essa técnica permite uma grande interação entre o líder e consultores e as equipes do SEBRAE/RS na construção da visão compartilhada do problema. A consultoria ajuda os colaboradores a formularem problemas e explorarem soluções no planejamento, mapeamento e desenho dos processos. Para o sucesso da aplicação dessa técnica é preciso usar recursos visuais, para facilitar o entendimento do problema e todas as informações sobre o processo a ser desenhado devem ser documentadas.

Essa técnica passa por uma fase de adaptação e uma fase de finalização, onde ocorre uma série de reuniões. O número e duração das reuniões são variáveis de acordo com o tipo de processo que está sendo mapeado/desenhado e número de participantes.

Nesta fase de levantamento de dados serão contemplados em torno de 10 setores, entre diretorias, áreas de mercado, negócios, operações e áreas meio com interfaces nas atividades do SEBRAE/RS. Nas unidades de operações, serão analisadas somente algumas da região metropolitana de Porto Alegre (Porto Alegre, Canoas e São Leopoldo), já inclusas entre estes 10 setores a serem visitados. Os demais setores todos estão localizados na sede do SEBRAE/RS.

Projetamos a necessidade em torno de 30 entrevistas, envolvendo os gestores e alguns técnicos chave dos processos das áreas acima citadas.

## 4.2. NOTAÇÃO DA MODELAGEM DE DADOS

- a) A notação para a Modelagem de Processos utilizada pela licitante deve ser a de Business Process Model and Notation (BPMN), disponível em [www.bpmn.org](http://www.bpmn.org), conforme exemplo a seguir.

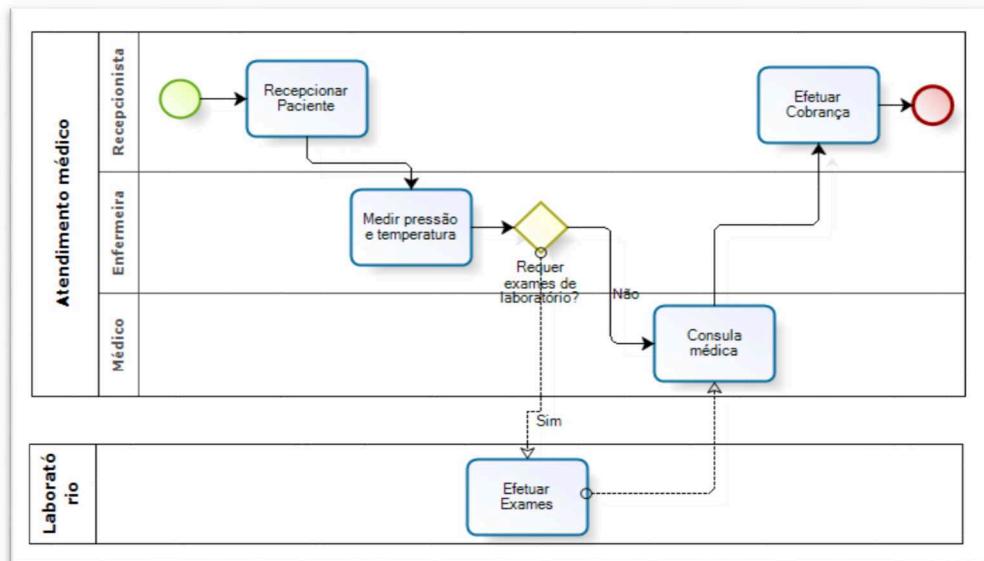


Figura 1 - Exemplo de Desenho de Processo com BPMN

## 4.3. DESENHO DOS PROCESSOS

- a) Para desenho dos processos deverá ser usado o software BIZAGI Process Modeler (gratuito para desenho de processos e disponível em [www.bizagi.com](http://www.bizagi.com)). Os processos deverão ser documentados no formato de um Manual de Processos em meio eletrônico de fácil atualização e manutenção e em meio impresso. A página de documentação do processo deve conter as seguintes informações:

- **Identificador:** número ou Sigla que identifique o processo.
- **Versão:** versionamento de alterações no processo.
- **Descrição:** descrever o que o processo faz e contextualizar sua importância.
- **Objetivos:** qual é objetivo deste processo dentro no sistema SEBRAE.
- **Entrada:** quais são as entradas do processo.
- **Atividades:** o passo a passo para executar o processo, todas as atividades executadas.
- **Produtos:** qual é o produto final do processo, qual é a entrega.

- **Gatilhos:** descrever os possíveis gatilhos caso tenha.
- **Ferramentas:** quais ferramentas e sistemas utilizados para a execução do processo.
- **Dono do processo:** qual é o dono do processo.
- **Responsáveis:** atores do processo.
- **Indicadores Relacionados:** indicadores relacionados ao processo descrito.

## 5. PREMISSAS DO TRABALHO

- Acesso da licitante à informação de forma clara, objetiva e ágil;
- Obter-se o melhor aproveitamento da estrutura de recursos existentes e o mínimo de investimentos em contratação de novos recursos;
- Envolver os colaboradores na criação da visão e estratégias, comprometendo-os desde o princípio;
- Alinhar os processos das áreas envolvidas, unificando e padronizando-os, em conformidade com as mesmas;
- Desenvolver um Plano de Gestão da Mudança que gere o comprometimento necessário dos colaboradores para o sucesso do projeto;
- Entrega dos produtos e aceites dentro dos prazos acordados.

## 6. DETALHAMENTO DAS ETAPAS DO PROJETO

Tendo em vista a complexidade e contexto do SEBRAE/RS, o projeto foi desdobrado em 4 (quatro) etapas distintas, a saber:

- Diagnóstico da situação atual e desejada
- Planejamento e especificação dos requisitos do projeto
- Montagem dos fluxos de atendimento/relacionamento propostos
- Recomendações dos Recursos e Entrega do Termo de Referência para implantação em ferramenta de CRM.

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

As atividades a serem realizadas no escopo de cada uma das etapas estão detalhadas a seguir.

### 6.1. ETAPA A - DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL E DESEJADA

- Preparação do Projeto
  - Atividades
    - Elaboração do Termo de Abertura do projeto ("Project Charter").
    - Reunião de Planejamento;
      - Revisão de expectativas / objetivos e escopo do projeto;
      - Identificação dos fatores críticos de sucesso / análise dos riscos;
      - Definição dos perfis e responsabilidades das equipes de projeto da consultoria contratada e do SEBRAE/RS;
      - Definição das áreas envolvidas e usuários chave (key users);
    - Elaboração do plano de comunicação entre as partes;
    - Elaboração do plano de trabalho detalhado;
    - Levantamento e consolidação das diretrizes para a execução dos trabalhos;
    - Identificação da base documental de subsídio ao projeto;
    - Planejamento e condução do "kick-off" executivo do projeto.
  - Produtos
    - Plano de trabalho detalhado, conforme modelo sugerido pela consultoria contratada;

- ii. "Project Charter" Aprovado;
  - iii. Definição da equipe do projeto e seus papéis;
  - iv. Definição do Processo de "status report" do projeto (plano de comunicação);
  - v. "Kick-Off" executivo com a presença do Gerente do Projeto e Coordenador do Projeto.
- b) Diagnóstico da situação atual e desejada
- a. Atividades
    - i. Reuniões para avaliação da situação atual e desejada com o CRM;
    - ii. Entrevistas com as pessoas chave nos processos;
    - iii. Entendimento das estratégias e objetivos mercadológicos do SEBRAE/RS e alinhamento de expectativas com o projeto;
    - iv. Alinhamento da visão atual sobre as estratégias de mercado e CRM;
  - b. Produtos
    - i. Relatório de Alinhamento Estratégico para os processos de relacionamento com o cliente e parceiros do SEBRAE/RS com a síntese das metodologias e diretrizes atuais versus a utilização de metodologia de CRM e lacunas existentes com a plataforma Microsoft Dynamics CRM.
      - 1. Modelo:
        - a. Diferenças das diretrizes atuais versus metodologia de CRM (melhores práticas).
        - b. Lacunas da plataforma Microsoft Dynamics CRM e as necessidades mapeadas para o SEBRAE/RS.

## 6.2. ETAPA B - PLANEJAMENTO E ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DO PROJETO

- a) Atividades
- a. Identificação dos macros processos de relacionamento atuais;
  - b. Definição de novos objetivos, diretrizes de relacionamento e estratégias para mercado, clientes e parceiros e política de relacionamento;
  - c. Determinação dos principais indicadores;
  - d. Identificação dos recursos de TI e Telecom existentes;
  - e. Identificação dos requerimentos de negócios, requisitos funcionais e não funcionais;
  - f. Identificação das cargas de estrutura de CRM;
  - g. Identificação do quadro de pessoal necessário, cargos e perfis;
  - h. Levantamento das necessidades de capacitação e sensibilização;
  - i. Elaboração e validação de um plano de gestão para a mudança.
- b) Produtos
- a. Relatório com recomendação de modelo de estratégias de mercado e diretrizes de relacionamento com propostas de indicadores de acompanhamento e política de relacionamento;
  - b. Relatório com dimensionamento de recursos de TI e Telecom para CRM MS Dynamics e formato das cargas de estrutura do CRM;
  - c. Relatório com os requerimentos de negócios, requisitos funcionais e não funcionais;
  - d. Relatório com o dimensionamento de pessoal, cargos, perfis e funções;
  - e. Plano de Gestão para a Mudança incluindo um Plano de Comunicação Interna e um Programa de Treinamento.

## 6.3. ETAPA C - MONTAGEM DOS FLUXOS DE ATENDIMENTO/RELACIONAMENTO PROPOSTOS

- a) Atividades

- a. Análise AS IS dos processos mapeados;
  - b. Análise de gaps e alinhamento dos fluxos de atendimento e relacionamento;
  - c. Mapeamento dos macroprocessos TO BE;
  - d. Revisão e desenho de novos fluxos TO BE com processos articulados e unificados, com a participação dos colaboradores do SEBRAE/RS;
  - e. Validação dos fluxos propostos, com a realização de testes de aderência;
  - f. Manualização dos processos;
  - g. Desenho de protótipos não funcionais na plataforma Microsoft Dynamics CRM;
    - i. Entende-se como protótipos não funcionais os desenhos de tela somente com campos e controles (por exemplo, campos de entrada, botões e caixas de seleção entre outros) e sem funcionalidades ou ações associadas aos mesmos. As funcionalidades e ações serão implementadas na segunda fase do projeto, não fazendo parte do escopo deste edital;
    - ii. Os protótipos devem estar associados aos fluxos propostos em modelo de “storyboard”, ou seja, apresentando a sequência de atividades a serem realizadas no sistema e descritas no fluxo proposto.
  - h. Montagem e geração de cronogramas e matriz de responsabilidades;
  - i. Workshops para divulgação dos novos processos nas áreas de cobertura do projeto.
- b) Produtos
- a. Documentação em forma de Manual de Processos, com todos os fluxos propostos e protótipos validados;
  - b. Cronogramas e matriz de responsabilidades;
  - c. Workshops nas áreas para divulgação dos novos processos e tecnologias.

#### **6.4. ETAPA D - RECOMENDAÇÕES DOS RECURSOS**

- a) Atividades
- a. Elaboração de RFI (necessidades de TI – *hardware, licenças e add-ons* para MS Dynamics CRM);
  - b. Elaboração de TR (termo de referência) com a especificação de requisitos técnicos e orientações para a contratação de empresa de implantação da ferramenta de CRM;
  - c. Elaboração de uma proposta de régua(s) de relacionamento para o SEBRAE/RS;
  - d. Elaboração e aprovação do Plano de Implantação do CRM (roadmap) com a alocação de todos os recursos recomendados, regras de negócios definidas e de acordo com os novos processos desenhados e em implantação. Incluindo definições de metodologias, detalhamento das fases, frentes de trabalho, pessoal envolvido e análise de risco e limitações do projeto.
- b) Produtos
- a. Relatório final com requerimentos de tecnologia necessários e fornecedores chave;
  - b. Relatório com a proposta de implantação de régua(s) de relacionamento do SEBRAE/RS;
  - c. Roadmap para a Implantação do MS Dynamics CRM;
  - d. Workshop de entrega da consultoria, com todas etapas executadas formalizadas por relatório em meio digital.
  - e. Entrega do Termo de Referência para contratação de empresa para implantação dos processos na ferramenta de CRM.

### **7. INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### **7.1. O que será disponibilizado para o desenvolvimento do trabalho:**

- a) Sala de reunião;
- b) Ponto de internet para uso dos consultores em atividades internas e comunicação com sua central;

- c) Acesso a rede e aos sistemas do SEBRAE/RS;
- d) Telefone fixo;
- e) Estação de trabalho;
- f) Equipamento de projeção para apresentações;
- g) O local da prestação dos serviços será na sede do SEBRAE/RS, Rua Sete de Setembro, 555, Porto Alegre- RS – CEP 90010190

## 8. GERENCIAMENTO DO PROJETO

### 8.1. Inclusões

- a) Reuniões de acompanhamento e decisórias conforme plano de trabalho inicial;
- b) Relatórios quinzenais de acompanhamento do projeto;
- c) Plano estratégico para evolução do papel para a realidade (administração das expectativas);
- d) Identificação, antecipação e correção de problemas e desvios;
- e) Formalização por escrito das situações de desvio em relação ao escopo original ou de alteração em documentações previamente validadas;
- f) Gerenciamento de escopo do projeto - comparação do escopo proposto e o realizado;
- g) Avaliações formais das áreas envolvidas quanto a qualidade do produto final em implantação;
- h) Workshop de homologação do produto final.

### 8.2. Exclusões

- a) Não está previsto o acompanhamento pela licitante da etapa de implantação e ajustes nos processos sugeridos, bem como a efetiva implantação do software MS Dynamics CRM, que ocorrerá com a contratação de consultoria específica, em momento posterior.

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

Ao SEBRAE/RS

Prezados Senhores

A empresa.....(razão social da proponente), inscrita no CNPJ sob o nº....., com sede na rua ....., nº....., na cidade de ....., no Estado de ....., neste ato representada pelo Sr (a)....., em conformidade com o Edital de licitação e anexos da CONCORRÊNCIA ....., declara que, caso seja adjudicada na licitação em questão, adotará as seguintes condições:

Item	Descrição do Objeto	Valor R\$ (projeto)
	CONSULTORIA TÉCNICA EM DIAGNÓSTICO, PLANEJAMENTO, MAPEAMENTO E ELABORAÇÃO DE PROCESSOS, PARA DEFINIÇÃO DO MODELO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E PARCEIROS, VISANDO À IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA MICROSOFT DYNAMICS CRM	

- a) Que os preços apresentados e demais condições comerciais tem validade de 60 (sessenta) dias;
- b) Que nos preços apresentados estão inclusas:
  - a. Todas as despesas com impostos, descontos, emolumentos, contribuições previdenciárias, fiscais, sociais e para- fiscais, que sejam devidos em decorrência, direta e indireta, e que não solicitaremos nenhum tipo de reembolso;
  - b. Todas as despesas necessárias para perfeita entrega do objeto licitado no local mencionado; como viagens de deslocamento, hospedagem e demais despesas decorrentes;
- c) Que nos preços ofertados estão inclusos todos os materiais, equipamentos e mão-de-obra, necessários para a execução total dos serviços.
- d) Que estamos ofertando os serviços que atendem plenamente ao disposto no instrumento convocatório.

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

Atenciosamente,

Especialistas em pequenos negócios

0800 570 0800 / sebrae-rs.com.br / @sebraers / Sebrae RS / Sebrae RS



## Assinatura

Nome e função do Representante Legal da Licitante

[Carimbo da licitante]

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

<b>CONSULTORIA TÉCNICA EM DIAGNÓSTICO, PLANEJAMENTO, MAPEAMENTO E ELABORAÇÃO DE PROCESSOS, PARA DEFINIÇÃO DO MODELO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E PARCEIROS, VISANDO À IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA MICROSOFT DYNAMICS CRM</b>																									
Meses/ Semanas úteis do Projeto		MÊS 1				MÊS 2				MÊS 3				MÊS 4				MÊS 5				MÊS 6			
Atividade do Projeto		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>6.1 - DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL E DESEJADA</b>																									
<b>6.1.1 Preparação do Projeto</b>																									
Elaboração do Termo de abertura do projeto ("Project Charter").																									
Reunião de Planejamento;																									
Elaboração do plano de comunicação entre as partes;																									
Elaboração do plano de trabalho detalhado;																									
Levantamento e consolidação das diretrizes para a Execução dos trabalhos;																									
Identificação da base documental de subsídio ao Projeto;																									
Planejamento e condução do "kick-off" executivo do Projeto.																									
<b>Entregas</b>																									
Plano de trabalho detalhado;																									
"Project Charter" Aprovado;																									
Definição da equipe do projeto e seus papéis;																									
Definição do Processo de "status report" do projeto (plano de comunicação);																									

"Kick-Off" Executivo.														
<b>6.1.2 Diagnóstico da situação atual e desejada</b>														
Reuniões para avaliação da situação atual e desejada com o CRM;														
Entrevistas com as pessoas chave nos processos;														
Entendimento das estratégias e objetivos mercadológicos do SEBRAE/RS e alinhamento de expectativas com o projeto;														
Alinhamento da visão atual sobre as estratégias de Mercado e CRM;														
<b>Entregas</b>														
Relatório de Alinhamento Estratégico para os processos de relacionamento com o cliente e parceiros do SEBRAE/RS com a síntese das metodologias e diretrizes atuais versus a utilização de metodologia de CRM e lacunas existentes com a plataforma Microsoft Dynamics CRM.														
<b>6.2 - PLANEJAMENTO E ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DO PROJETO</b>														
Identificação dos macros processos de relacionamento atuais;														
Definição de novos objetivos, diretrizes de relacionamento e estratégias para Mercado, Clientes, parceiros e política de relacionamento;														
Determinação dos principais indicadores;														
Identificação dos recursos de TI e														

Telecom Existentes;															
Identificação dos requerimentos de negócios, requisitos funcionais e não funcionais;															
Identificação das cargas de estrutura de CRM;															
Identificação do quadro de pessoal necessário, cargos e perfis;															
Levantamento das necessidades de capacitação e sensibilização;															
Elaboração e validação de um plano de gestão para a mudança.															
<b>Entregas</b>															
Relatório com recomendação de modelo de estratégias de mercado e diretrizes de relacionamento com propostas de indicadores de acompanhamento e política de relacionamento;															
Relatório com dimensionamento de recursos de TI e Telecom para CRM MS Dynamics e formato das cargas de estrutura do CRM;															
Relatório com os requerimentos de negócios, requisitos funcionais e não funcionais;															
Relatório com o dimensionamento de pessoal, cargos, perfis e funções;															
Plano de Gestão para a Mudança incluindo um Plano de Comunicação Interna e Programa de Treinamento.															
<b>6.3 - MONTAGEM DOS FLUXOS DE ATENDIMENTO/ RELACIONAMENTO</b>															

<b>PROPOSTOS</b>																			
	Análise AS IS dos processos mapeados;																		
	Análise de gaps e alinhamento dos fluxos de atendimento e relacionamento;																		
	Mapeamento dos macroprocessos TO BE;																		
	Revisão e desenho de novos fluxos TO BE com processos articulados e unificados, com a participação dos colaboradores do SEBRAE/RS;																		
	Validação dos fluxos propostos, com a realização de testes de aderência;																		
	Manualização dos processos;																		
	Montagem e geração de cronogramas e matriz de responsabilidades;																		
	Desenho de protótipos não funcionais na plataforma Microsoft Dynamics CRM.																		
	Workshops para divulgação dos novos processos nas áreas de cobertura do projeto.																		
<b>Entregas</b>																			
	Documentação em forma de Manual de Processos, com todos os fluxos propostos e protótipos validados;																		
	Cronogramas e matriz de responsabilidades;																		
	Workshops nas áreas para divulgação dos novos processos e tecnologias.																		
<b>6.4 - RECOMENDAÇÕES DOS RECURSOS</b>																			
	Elaboração de RFI (necessidades de TI – hardware, licenças e add-ons para MS Dynamics CRM);																		

Elaboração de TR (termo de referência) com a especificação de requisitos técnicos e orientações para a contratação de empresa de implantação da ferramenta de CRM;																									
Elaboração de uma proposta de régua (s) de relacionamento para o SEBRAE/RS;																									
Elaboração e aprovação do Plano de Implantação do CRM (roadmap) com a alocação de todos os recursos recomendados, regras de negócios definidas e de acordo com os novos processos desenhados e em implantação. Incluindo definições de metodologias, detalhamento das fases, frentes de trabalho, pessoal envolvido e análise de risco e limitações do projeto.																									
<b>Entregas</b>																									
Relatório final com requerimentos de tecnologia necessários e fornecedores chave;																									
Relatório com a proposta de implantação de régua (s) de relacionamento do SEBRAE/RS;																									
Roadmap para a Implantação do MS Dynamics CRM.																									
Workshop de entrega da consultoria, com todas etapas executadas formalizadas por relatório em meio digital.																									
Entrega do Termo de Referência para contratação de empresa para implantação dos processos na ferramenta de CRM.																									

(Assinatura do representante legal da empresa)

(Nome representante legal da empresa)

**ANEXO IV – CLASSIFICACAO E JULGAMENTO (Do termo de referência)**

1. Apresente licitação será regida pela modalidade de técnica e preço. Os critérios de julgamento são estabelecidos em conformidade como texto legal.
2. Cada proposta receberá 02 (dois) índices de julgamento, sendo um Índice Técnico – IT e um Índice de Preços – IP.
3. O Índice Técnico – IT será calculado de acordo com a pontuação obtida pela PROPONENTE, levando-se em consideração os critérios de pontuação definidos no item “DA PROPOSTA TÉCNICA” do presente edital, aplicando-se a seguinte fórmula:
  - 3.1 Para a proposta com Maior Pontuação Técnica (MPTEC) será atribuído o índice máximo de 1,00 (um) e às demais serão atribuídos índices calculados de acordo com a fórmula a seguir, calculada com precisão de 2 (duas) casas decimais desprezando-se a fração restante:  $IT = PTEC / MPTEC$  onde:
    - IT = Índice Técnico
    - PTEC = Pontuação Técnica da proposta, conforme item “DA PROPOSTA TÉCNICA”.
    - MPTEC = Maior Pontuação Técnica
4. O Índice de Preços (IP) será calculado de acordo com a pontuação obtida pela PROPONENTE, levando-se em consideração os valores das propostas comerciais em conformidade ao **ANEXO II - DECLARAÇÃO DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS** do presente edital, aplicando-se a seguinte fórmula:
  - 4.1 A proposta com maior pontuação, que equivale ao Menor PReço (MPR), será atribuído o índice máximo de 1,00 (um) e às demais serão atribuídos índices calculados de acordo com a fórmula a seguir, calculada com precisão de 2 (duas) casas decimais desprezando-se a fração restante:  $IP = MPR / PR$ , onde:
  - 4.2 IP = Índice de Preço
  - 4.3 MPR = Proposta de menor preço, conforme ANEXO II – DECLARAÇÃO DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS
  - 4.4 PR = Preço ofertado de cada proponente.
5. O valor da Avaliação Final (AF) será calculado atribuindo-se o peso 5 (cinco) ao Índice Técnico e peso 5 (cinco) ao Índice Preços (IP) através da seguinte fórmula:  $AF = (5 \times IT) + (5 \times IP)$ , onde:
  - AF = Valor da Avaliação final da proposta
  - IT = Índice técnico
  - IP = Índice de Preço

**ANEXO V – DECLARAÇÃO DO RESPONSÁVEL TÉCNICO (Do termo de referência)**

Região, inscrito (a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, domiciliado (a) na rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, DECLARO sob as penalidades da lei, para fins da licitação, CONCORRÊNCIA nº NNN, que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, com sede na rua \_\_\_\_\_, caso seja vencedora do certame, atenderá em seu processo, **SERVIÇOS DE CONSULTORIA TÉCNICA EM DIAGNÓSTICO, PLANEJAMENTO E MAPEAMENTO DE PROCESSOS, PARA DEFINIÇÃO DO MODELO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E PARCEIROS, VISANDO À IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA CRM MICROSOFT DYNAMICS, PARA o SEBRAE/RS**, uma vez que estarei sob sua supervisão.

(Assinatura do responsável técnico)

(Nome responsável técnico)

**ANEXO VI – TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE (Do termo de referência)**

Especialistas em pequenos negócios

0800 570 0800 / sebrae-rs.com.br / @sebraers / Sebrae RS / Sebrae RS



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

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

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

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

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

### **Cláusula Primeira – DO OBJETO**

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

### **Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

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

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

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

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

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

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

### **Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSA**

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

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

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

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

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

#### **Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA**

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

#### **Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES**

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

## Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Cláusula Oitava – DO FORO

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

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

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

De Acordo

**CONTRATANTE**

**CONTRATADA**

**Testemunhas**

**Testemunha 1**

**Testemunha 2**

**ANEXO II**  
**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

Data: XXXX de XXXXXXXXX de 2015.

Prezados Senhores

A empresa xxxxxxxxxxxxxxxx (razão social da proponente), inscrita no CNPJ sob o nº xxxxxxxxxxxxxxxx, com sede na rua xxxxxxxxxxxxxxxx, nº xxxxxxxxxxxxxxxx, na cidade de xxxxxxxxxxxxxxxx, no Estado de xxxxxxxxxxxxxxxx, neste ato representada pelo Sr (a) xxxxxxxxxxxxxxxx, em conformidade com o Edital de licitação e anexos da CONCORRÊNCIA 003/2015., declara que, caso seja adjudicada na licitação em questão, adotará as seguintes condições:

- e) Que os preços apresentados e demais condições comerciais tem validade de 60 (sessenta) dias;
- f) Que nos preços apresentados estão inclusas:
  - a. Todas as despesas com impostos, descontos, emolumentos, contribuições previdenciárias, fiscais, sociais e para- fiscais, que sejam devidos em decorrência, direta e indireta, e que não solicitaremos nenhum tipo de reembolso;
  - b. Todas as despesas necessárias para perfeita entrega do objeto licitado no local mencionado; como viagens de deslocamento, hospedagem e demais despesas decorrentes;
- g) Que nos preços ofertados estão inclusos todos os materiais, equipamentos e mão-de-obra, necessários para a execução total dos serviços.
- h) Que estamos ofertando os serviços que atendem plenamente ao disposto no instrumento convocatório.

<b>Lote 01</b>		
Item	Descrição do Objeto	Valor R\$ (projeto)
01	Consultoria técnica em diagnóstico, planejamento, mapeamento e elaboração de processos, para definição do modelo de relacionamento com o cliente e parceiros, visando à implantação da ferramenta microsoft dynamics CRM.	

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

Atenciosamente,

**Informações da Conta bancária (banco, agência e conta).**

Atenciosamente,

Especialistas em pequenos negócios

0800 570 0800 / sebrae-rs.com.br /  @sebraers /  Sebrae RS /  Sebrae RS



XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(Assinatura do responsável)

### ANEXO III

#### 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 nº XXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **CONCORRÊNCIA 003/2015**:

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

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

Local, XXXXXX de XXXXXXXXX de 2015.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante

#### 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 XXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **CONCORRÊNCIA 003/2015**, 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 XXXXXXXX de 2015.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Assinatura Representante Legal do licitante

**ANEXO V**  
**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 XXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **CONCORRÊNCIA 003/2015**, 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), 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 2015.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante

## ANEXO VI

### MINUTA DO CONTRATO

**CT XXX/0-201X**

**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 – **Concorrência nº 3/2015** e pelas cláusulas e condições seguintes:

#### **DO OBJETO**

**CLÁUSULA PRIMEIRA:** O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de consultoria técnica em diagnóstico, planejamento, mapeamento e elaboração de processos, para definição do modelo de relacionamento com o cliente e parceiros, visando à implantação da ferramenta *Microsoft Dynamics CRM*.

**Parágrafo Único:** A prestação de serviços atenderá ao disposto no Edital de XXXXXX nº XXX/201X e seus Anexos, no 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 de serviços após a assinatura do presente instrumento;
- b) Firmar o Termo de Compromisso de Confidencialidade constante do Anexo do instrumento convocatório;
- c) Atender aos 06 (seis) meses previstos no cronograma físico do ANEXO II - CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS para a realização das atividades;
- d) Encaminhar relatórios técnicos devem ser encaminhado à Gestora do Contrato, sempre que solicitados e em conformidade com as especificações do objeto contratual;
- e) Entregar os relatórios em meio digital por e-mail, site ou outro meio eletrônico;
- f) Prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, e substituir qualquer empregado de maneira a não prejudicar o andamento e a boa execução dos serviços;
- g) Comunicar, imediatamente, ao **CONTRATANTE**, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como comunicar por escrito e de forma detalhada todo tipo de acidente que, eventualmente, venha a ocorrer.
- h) Substituir pessoal da equipe, sempre que exigido, cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios e incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;
- i) Prestar os serviços dentro dos parâmetros de qualidade e das rotinas estabelecidas, em observância às necessidades aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- j) Obedecer às normas e às rotinas do **CONTRATANTE**, em especial aquelas que dizem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;
- k) Guardar sigilo e não utilizar os dados manuseados ou que vier a ter conhecimento, para outro fim que não seja o da execução do serviço em questão.

- l) Revisar, em conjunto com o **CONTRATANTE**, os relatórios, que deverão contemplar aspectos relativos aos indicadores de resultados do projeto;
- m) Apresentar relatórios analíticos nas datas programadas em seu plano de trabalho e, em conformidade com o disposto no ANEXO I;
- n) Participar de reuniões presenciais com os técnicos responsáveis pelo projeto para apresentação do andamento dos trabalhos e resultados;
- o) Responsabilizar-se pela exatidão dos serviços prestados, obrigando-se a reparar, exclusivamente as suas custas, todos os defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades ocorridas;
- p) Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- q) 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**;
- r) 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;
- s) 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 dos serviços objeto do presente contrato;
- b) Criticar e analisar os dados dos relatórios;
- c) Disponibilizar todos os recursos necessários para atender os prazos e os critérios definidos nos Anexos do presente instrumento;
- d) 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;
- e) Comunicar à **CONTRATADA**, a ocorrência de qualquer irregularidade, falta disciplinar, manifesta ineficiência ou comportamento incompatível com o serviço, a fim de que, apurada a procedência, sejam tomadas as devidas providências.

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

- a) Solicitar à **CONTRATADA** todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
- b) Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel execução dos serviços objeto deste contrato, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**;
- c) Avaliar a qualidade da execução dos serviços, 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 total de **R\$ XXXXX** pela execução da totalidade dos serviços contratados, mediante apresentação das respectivas notas fiscais/fatura e desde que cumpridas as exigências constantes nos Parágrafos seguintes.

**§ 1º:** O pagamento em **4 (quatro)** parcelas iguais e sucessivas de **R\$ XXXXX**, conforme a execução e entrega de cada etapa descrita no CRONOGRAMA FÍSICO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS constante do Anexo II, e mediante a aprovação da **Gestora do contrato**, todas através de crédito na conta corrente informada pela **CONTRATADA**, em até 20 (vinte) dias após a entrega das notas fiscais/faturas corretamente emitidas 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, período de execução do serviço 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.

**§ 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 [protocologeral@sebrae-rs.com.br](mailto:protocologeral@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.

**CLÁUSULA QUINTA:** No valor descrito na Cláusula Quarta estão incluídas todas as despesas com mão-de-obra, deslocamento, hospedagem, alimentação, materiais, transporte, 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.

#### **DAS RESPONSABILIDADES**

**CLÁUSULA SEXTA:** 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 SÉTIMA:** 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 OITAVA:** 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 NONA:** 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:** A **CONTRATADA** não poderá ceder, transferir ou subcontratar a prestação de serviços objeto deste contrato.

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

### **DA VIGÊNCIA**

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA:** O presente contrato de prestação de serviços entrará em vigor na data de sua assinatura e vigerá pelo período de **9 (nove) meses**.

### **DOS ADITAMENTOS**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA:** 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 TERCEIRA:** 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.

### **DA RESCISÃO**

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA:** 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 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.

### **DAS SANÇÕES**

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

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

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA:** O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo **CONTRATANTE**, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero 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).

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA:** 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA:** 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 NONA:** 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 VIGÉSIMA:** 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 PRIMEIRA:** Na aplicação das penalidades previstas neste instrumento 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.

#### DO ACOMPANHAMENTO

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

#### DOS CASOS OMISSOS

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

#### DO FORO

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

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

##### 9. OBJETO

- b) Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de consultoria técnica em diagnóstico, planejamento, mapeamento e elaboração de processos, para definição do modelo de relacionamento com o cliente e parceiros, visando à implantação da ferramenta *Microsoft Dynamics CRM*, para o **CONTRATANTE**.

## 10. INTRODUÇÃO

- b) O **CONTRATANTE**, visando atender a macro diretriz estratégica número 1 - *“Conhecer e compreender as realidades dos nossos Clientes sobre o aspecto do negócio, seus desafios e resultados.”*
- precisa revisar as práticas de relacionamento com o cliente e incorporar processos mais eficientes e com as melhores práticas de mercado. Esta contratação visa buscar empresa especializada para executar serviço de consultoria a fim de identificar e documentar novos processos de relacionamento com cliente e, como produto final, produzir documentação para contratação de serviço de implantação de processos padronizados e definidos na ferramenta de Gestão de relacionamento com o cliente (CRM) da Microsoft, chamada de CRM Dynamics.

## 11. SOBRE A GESTÃO DOS PROCESSOS x RECURSOS

- b) O Projeto foi divido em duas fases e a primeira que é alvo desta licitação, necessita de foco na estratégia e nos processos vigentes nas áreas de mercado. A licitante, além de mapear e desenhar os processos, também deverá verificar se a plataforma tecnológica está adequada para suportar a implantação dos processos redesenhados. Pois, é preciso garantir que a plataforma tecnológica está adequada a receber recursos de Telecom e Tecnologia da Informação, notadamente de Sistema CRM. Neste contexto o **CONTRATANTE** tem necessidade de análise para o software “Microsoft Dynamics CRM” e garantir que a entrega de valor proposta, realmente se efetive. Portanto, a **CONTRATADA** além de recomendar a estratégia de atendimento para o relacionamento do **CONTRATANTE** x cliente também deve especificar a tecnologia necessária e adequada ao processo. Pois, para viabilizar a implantação da estratégia é preciso de uma tecnologia capaz de disponibilizar ao usuário todas as informações necessárias sobre o cliente, armazenadas em um único banco de dados, com acesso rápido e em tempo real. A metodologia da **CONTRATADA** deve percorrer na recomendação as dimensões da estratégia, processos, comunicação, tecnologia, e treinamento, para que esta seja exequível ao menor custo possível e atinja o melhor retorno. O objetivo é que a ferramenta de CRM, após a implantação, esteja muito bem integrada e adequada ao **CONTRATANTE**. Todos os agentes envolvidos devem ser treinados e motivados e os processos, a tecnologia e os canais preparados para suportar o esforço de relacionamento proposto na estratégia de atendimento, agindo em conformidade aos processos desenhados. Caberá a **CONTRATADA**, através de workshops, atuar no treinamento e motivação (comunicação interna do projeto) dos colaboradores chave das áreas atingidas pelas mudanças (estes serão os multiplicadores para os demais colaboradores), divulgando e detalhando as alterações aprovadas nos processos e os impactos das novas tecnologias etc. Numa segunda fase ocorrerá a implantação das alterações nos processos ou até de novos processos necessários com a efetiva implantação da ferramenta Microsoft Dynamics CRM, sendo contratada nova consultoria mediante licitação específica com este objeto. Esta etapa será conduzida pela equipe interna do projeto no **CONTRATANTE**, tendo por base as entregas feitas pela consultoria contratada, para a contratação da empresa de implantação.

## 12. METODOLOGIA DO MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

- b) Para o mapeamento de processos devem ser utilizadas as metodologias, descritas a seguir:

### 12.1. LEVANTAMENTO DE DADOS

- b) Para levantamento de dados, além das entrevistas individuais, será utilizada a técnica de JAD (Joint Application Design) desenvolvido pela IBM, que reúne várias pessoas para discutir sobre o problema tratado, produzindo as informações necessárias para a definição dos requisitos e desenho dos processos. Essa técnica permite uma grande interação entre o líder e consultores e as equipes do **CONTRATANTE** na construção da visão compartilhada do problema. A consultoria ajuda os colaboradores a formularem problemas e explorarem soluções no planejamento, mapeamento e desenho dos processos. Para o sucesso da aplicação dessa técnica é preciso usar recursos visuais, para facilitar o entendimento do problema e todas as informações sobre o processo a ser desenhado devem ser documentadas.

Essa técnica passa por uma fase de adaptação e uma fase de finalização, onde ocorre uma série de reuniões. O número e duração das reuniões são variáveis de acordo com o tipo de processo que está sendo mapeado/desenhado e número de participantes.

Nesta fase de levantamento de dados serão contemplados em torno de 10 setores, entre diretorias, áreas de mercado, negócios, operações e áreas meio com interfaces nas atividades do **CONTRATANTE**. Nas unidades de operações, serão analisadas somente algumas da região metropolitana de Porto Alegre (Porto Alegre, Canoas e São Leopoldo), já inclusas entre estes 10 setores a serem visitados. Os demais setores todos estão localizados na sede do **CONTRATANTE**.

Projetamos a necessidade em torno de 30 entrevistas, envolvendo os gestores e alguns técnicos chave dos processos das áreas acima citadas.

## 12.2. NOTAÇÃO DA MODELAGEM DE DADOS

- b) A notação para a Modelagem de Processos utilizada pela **CONTRATADA** deve ser a de Business Process Model and Notation (BPMN), disponível em [www.bpmn.org](http://www.bpmn.org), conforme exemplo a seguir.

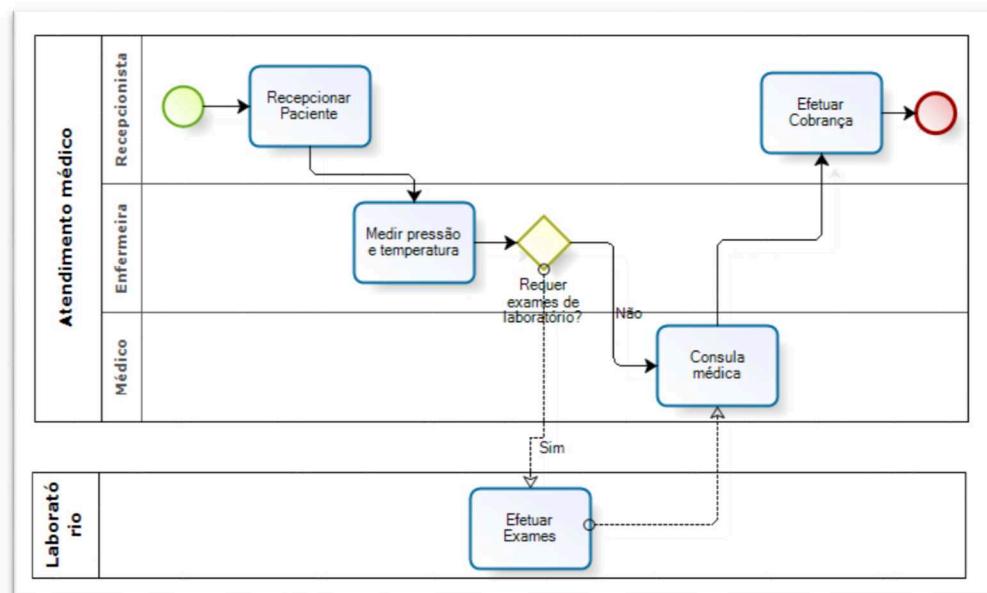


Figura 2 - Exemplo de Desenho de Processo com BPMN

## 12.3. DESENHO DOS PROCESSOS

- b) Para desenho dos processos deverá ser usado o software BIZAGI Process Modeler (gratuito para desenho de processos e disponível em [www.bizagi.com](http://www.bizagi.com)). Os processos deverão ser documentados no formato de um Manual de Processos em meio eletrônico de fácil atualização e manutenção e em meio impresso. A página de documentação do processo deve conter as seguintes informações:
- **Identificador:** número ou Sigla que identifique o processo.
  - **Versão:** versionamento de alterações no processo.
  - **Descrição:** descrever o que o processo faz e contextualizar sua importância.
  - **Objetivos:** qual é objetivo deste processo dentro no sistema SEBRAE.
  - **Entrada:** quais são as entradas do processo.
  - **Atividades:** o passo a passo para executar o processo, todas as atividades executadas.
  - **Produtos:** qual é o produto final do processo, qual é a entrega.
  - **Gatilhos:** descrever os possíveis gatilhos caso tenha.
  - **Ferramentas:** quais ferramentas e sistemas utilizados para a execução do processo.
  - **Dono do processo:** qual é o dono do processo.
  - **Responsáveis:** atores do processo.
  - **Indicadores Relacionados:** indicadores relacionados ao processo descrito.

### 13. PREMISSAS DO TRABALHO

- g) Acesso da **CONTRATADA** à informação de forma clara, objetiva e ágil;
- h) Obter-se o melhor aproveitamento da estrutura de recursos existentes e o mínimo de investimentos em contratação de novos recursos;
- i) Envolver os colaboradores na criação da visão e estratégias, comprometendo-os desde o princípio;
- j) Alinhar os processos das áreas envolvidas, unificando e padronizando-os, em conformidade com as mesmas;
- k) Desenvolver um Plano de Gestão da Mudança que gere o comprometimento necessário dos colaboradores para o sucesso do projeto;
- l) Entrega dos produtos e aceites dentro dos prazos acordados;

### 14. DETALHAMENTO DAS ETAPAS DO PROJETO

Tendo em vista a complexidade e contexto do **CONTRATANTE**, o projeto foi desdobrado em 4 (quatro) etapas distintas, a saber:

- e) Diagnóstico da situação atual e desejada
- f) Planejamento e especificação dos requisitos do projeto
- g) Montagem dos fluxos de atendimento/relacionamento propostos
- h) Recomendações dos Recursos e Entrega do Termo de Referência para implantação em ferramenta de CRM.

As etapas do projeto serão suportadas por uma atividade de acompanhamento pelo *Project Charter*. As atividades a serem realizadas no escopo de cada uma das etapas estão detalhadas a seguir.

#### 14.1. ETAPA A - DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL E DESEJADA

- c) Preparação do Projeto

##### a. Atividades

- i. Elaboração do Termo de Abertura do projeto ("Project Charter").
- ii. Reunião de Planejamento:
  - 1. Revisão de expectativas / objetivos e escopo do projeto;
  - 2. Identificação dos fatores críticos de sucesso / análise dos riscos;
  - 3. Definição dos perfis e responsabilidades das equipes de projeto da consultoria contratada e do **CONTRATANTE**;
  - 4. Definição das áreas envolvidas e usuários chave (key users);
- iii. Elaboração do plano de comunicação entre as partes;
- iv. Elaboração do plano de trabalho detalhado;
- v. Levantamento e consolidação das diretrizes para a execução dos trabalhos;
- vi. Identificação da base documental de subsídio ao projeto;
- vii. Planejamento e condução do "kick-off" executivo do projeto.

##### b. Produtos

- i. Plano de trabalho detalhado, conforme modelo sugerido pela consultoria contratada;
- ii. "Project Charter" Aprovado;
- iii. Definição da equipe do projeto e seus papéis;
- iv. Definição do Processo de "status report" do projeto (plano de comunicação);
- v. "Kick-Off" executivo com a presença do Gerente do Projeto e Coordenador do Projeto.

- d) Diagnóstico da situação atual e desejada

##### a. Atividades

- i. Reuniões para avaliação da situação atual e desejada com o CRM;

- ii. Entrevistas com as pessoas chave nos processos;
- iii. Entendimento das estratégias e objetivos mercadológicos do **CONTRATANTE** e alinhamento de expectativas com o projeto;
- iv. Alinhamento da visão atual sobre as estratégias de mercado e CRM.

b. Produtos

- i. Relatório de Alinhamento Estratégico para os processos de relacionamento com o cliente e parceiros do **CONTRATANTE** com a síntese das metodologias e diretrizes atuais versus a utilização de metodologia de CRM e lacunas existentes com a plataforma Microsoft Dynamics CRM.
  - 1. Modelo:
    - c. Diferenças das diretrizes atuais versus metodologia de CRM (melhores práticas).
    - d. Lacunas da plataforma Microsoft Dynamics CRM e as necessidades mapeadas para o **CONTRATANTE**.

**14.2. ETAPA B - PLANEJAMENTO E ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DO PROJETO**

c) Atividades

- a. Identificação dos macros processos de relacionamento atuais;
- b. Definição de novos objetivos, diretrizes de relacionamento e estratégias para mercado, clientes e parceiros e política de relacionamento;
- c. Determinação dos principais indicadores;
- d. Identificação dos recursos de TI e Telecom existentes;
- e. Identificação dos requerimentos de negócios, requisitos funcionais e não funcionais;
- f. Identificação das cargas de estrutura de CRM;
- g. Identificação do quadro de pessoal necessário, cargos e perfis;
- h. Levantamento das necessidades de capacitação e sensibilização;
- i. Elaboração e validação de um plano de gestão para a mudança.

d) Produtos

- a. Relatório com recomendação de modelo de estratégias de mercado e diretrizes de relacionamento com propostas de indicadores de acompanhamento e política de relacionamento;
- b. Relatório com dimensionamento de recursos de TI e Telecom para CRM MS Dynamics e formato das cargas de estrutura do CRM;
- c. Relatório com os requerimentos de negócios, requisitos funcionais e não funcionais;
- d. Relatório com o dimensionamento de pessoal, cargos, perfis e funções;
- e. Plano de Gestão para a Mudança incluindo um Plano de Comunicação Interna e um Programa de Treinamento.

**14.3. ETAPA C - MONTAGEM DOS FLUXOS DE ATENDIMENTO/RELACIONAMENTO PROPOSTOS**

c) Atividades

- a. Análise AS IS dos processos mapeados;
- b. Análise de gaps e alinhamento dos fluxos de atendimento e relacionamento;
- c. Mapeamento dos macroprocessos TO BE;
- d. Revisão e desenho de novos fluxos TO BE com processos articulados e unificados, com a participação dos colaboradores do **CONTRATANTE**;
- e. Validação dos fluxos propostos, com a realização de testes de aderência;
- f. Manualização dos processos;
- g. Desenho de protótipos não funcionais na plataforma Microsoft Dynamics CRM;
  - i. Entende-se como protótipos não funcionais os desenhos de tela somente com campos e controles (por exemplo, campos de entrada, botões e caixas de

- seleção entre outros) e sem funcionalidades ou ações associadas aos mesmos. As funcionalidades e ações serão implementadas na segunda fase do projeto, não fazendo parte do escopo deste edital;
- ii. Os protótipos devem estar associados aos fluxos propostos em modelo de “storyboard”, ou seja, apresentando a sequência de atividades a serem realizadas no sistema e descritas no fluxo proposto.
  - h. Montagem e geração de cronogramas e matriz de responsabilidades;
  - i. Workshops para divulgação dos novos processos nas áreas de cobertura do projeto.

d) Produtos

- a. Documentação em forma de Manual de Processos, com todos os fluxos propostos e protótipos validados;
- b. Cronogramas e matriz de responsabilidades;
- c. Workshops nas áreas para divulgação dos novos processos e tecnologias.

#### 14.4. ETAPA D - RECOMENDAÇÕES DOS RECURSOS

c) Atividades

- a. Elaboração de RFI (necessidades de TI – *hardware, licenças e add-ons* para MS Dynamics CRM);
- b. Elaboração de TR (termo de referência) com a especificação de requisitos técnicos e orientações para a contratação de empresa de implantação da ferramenta de CRM;
- c. Elaboração de uma proposta de régua(s) de relacionamento para o **CONTRATANTE**;
- d. Elaboração e aprovação do Plano de Implantação do CRM (roadmap) com a alocação de todos os recursos recomendados, regras de negócios definidas e de acordo com os novos processos desenhados e em implantação. Incluindo definições de metodologias, detalhamento das fases, frentes de trabalho, pessoal envolvido e análise de risco e limitações do projeto.

d) Produtos

- a. Relatório final com requerimentos de tecnologia necessários e fornecedores chave;
- b. Relatório com a proposta de implantação de régua(s) de relacionamento do **CONTRATANTE**;
- c. Roadmap para a Implantação do MS Dynamics CRM;
- d. Workshop de entrega da consultoria, com todas etapas executadas formalizadas por relatório em meio digital.
- e. Entrega do Termo de Referência para contratação de empresa para implantação dos processos na ferramenta de CRM.

### 15. INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 15.1. O que será disponibilizado para o desenvolvimento do trabalho:

- h) Sala de reunião;
- i) Ponto de internet para uso dos consultores em atividades internas e comunicação com sua central;
- j) Acesso a rede e aos sistemas do **CONTRATANTE**;
- k) Telefone fixo;
- l) Estação de trabalho;
- m) Equipamento de projeção para apresentações;
- n) O local da prestação dos serviços será na sede do **CONTRATANTE**, Rua Sete de Setembro, 555, Porto Alegre- RS – CEP 90010190

### 16. GERENCIAMENTO DO PROJETO

#### 16.1. Inclusões

- i) Reuniões de acompanhamento e decisórias conforme plano de trabalho inicial;

- j) Relatórios quinzenais de acompanhamento do projeto;
- k) Plano estratégico para evolução do papel para a realidade (administração das expectativas);
- l) Identificação, antecipação e correção de problemas e desvios;
- m) Formalização por escrito das situações de desvio em relação ao escopo original ou de alteração em documentações previamente validadas;
- n) Gerenciamento de escopo do projeto - comparação do escopo proposto e o realizado;
- o) Avaliações formais das áreas envolvidas quanto a qualidade do produto final em implantação;
- p) Workshop de homologação do produto final.

#### 16.2. Exclusões

- b) Não está previsto o acompanhamento pela **CONTRATADA** da etapa de implantação e ajustes nos processos sugeridos, bem como a da efetiva implantação do software MS Dynamics CRM, que ocorrerá com a contratação de consultoria específica, em momento posterior.

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

<b>CONSULTORIA TÉCNICA EM DIAGNÓSTICO, PLANEJAMENTO, MAPEAMENTO E ELABORAÇÃO DE PROCESSOS, PARA DEFINIÇÃO DO MODELO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E PARCEIROS, VIGANDO À IMPLANTAÇÃO DA FERRAMENTA MICROSOFT DYNAMICS CRM</b>																				
<b>Meses/ Semanas úteis do Projeto</b>	<b>MÊS 1</b>	<b>MÊS 2</b>	<b>MÊS 3</b>	<b>MÊS 4</b>	<b>MÊS 5</b>	<b>MÊS 6</b>														
<b>Atividade do Projeto</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>6.1 - DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL E DESEJADA</b>																				
<b>6.1.1 Preparação do Projeto</b>																				
Elaboração do Termo de abertura do projeto ("Project Charter").																				
Reunião de Planejamento;																				
Elaboração do plano de comunicação entre as partes;																				
Elaboração do plano de trabalho detalhado;																				
Levantamento e consolidação das diretrizes para a Execução dos trabalhos;																				
Identificação da base documental de																				

subsídio ao Projeto;														
Planejamento e condução do "kick-off" executivo do Projeto.														
<b>Entregas</b>														
Plano de trabalho detalhado;														
"Project Charter" Aprovado;														
Definição da equipe do projeto e seus papéis;														
Definição do Processo de "status report" do projeto (plano de comunicação);														
"Kick-Off" Executivo.														
<b>6.1.2 Diagnóstico da situação atual e desejada</b>														
Reuniões para avaliação da situação atual e desejada com o CRM;														
Entrevistas com as pessoas chave nos processos;														
Entendimento das estratégias e objetivos mercadológicos do SEBRAE/RS e alinhamento de expectativas com o projeto;														
Alinhamento da visão atual sobre as estratégias de Mercado e CRM;														
<b>Entregas</b>														
Relatório de Alinhamento														

Estratégico para os processos de relacionamento com o cliente e parceiros do SEBRAE/RS com a síntese das metodologias e diretrizes atuais versus a utilização de metodologia de CRM e lacunas existentes com a plataforma Microsoft Dynamics CRM.																			
<b>6.2 - PLANEJAMENTO E ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DO PROJETO</b>																			
Identificação dos macros processos de relacionamento atuais;																			
Definição de novos objetivos, diretrizes de relacionamento e estratégias para Mercado, Clientes, parceiros e política de relacionamento;																			
Determinação dos principais indicadores;																			
Identificação dos recursos de TI e Telecom Existentes;																			
Identificação dos requerimentos de negócios, requisitos funcionais e não funcionais;																			
Identificação das cargas de estrutura de CRM;																			
Identificação do quadro de pessoal necessário, cargos e perfis;																			
Levantamento das necessidades de																			

capacitação e sensibilização;																			
Elaboração e validação de um plano de gestão para a mudança.																			
<b>Entregas</b>																			
Relatório com recomendação de modelo de estratégias de mercado e diretrizes de relacionamento com propostas de indicadores de acompanhamento e política de relacionamento;																			
Relatório com dimensionamento de recursos de TI e Telecom para CRM MS Dynamics e formato das cargas de estrutura do CRM;																			
Relatório com os requerimentos de negócios, requisitos funcionais e não funcionais;																			
Relatório com o dimensionamento de pessoal, cargos, perfis e funções;																			
Plano de Gestão para a Mudança incluindo um Plano de Comunicação Interna e Programa de Treinamento.																			
<b>6.3 - MONTAGEM DOS FLUXOS DE ATENDIMENTO/ RELACIONAMENTO PROPOSTOS</b>																			
Análise AS IS dos processos mapeados;																			
Análise de gaps e alinhamento dos fluxos de																			

atendimento e relacionamento;																			
Mapeamento dos macroprocessos TO BE;																			
Revisão e desenho de novos fluxos TO BE com processos articulados e unificados, com a participação dos colaboradores do SEBRAE/RS;																			
Validação dos fluxos propostos, com a realização de testes de aderência;																			
Manualização dos processos;																			
Montagem e geração de cronogramas e matriz de responsabilidades;																			
Desenho de protótipos não funcionais na plataforma Microsoft Dynamics CRM.																			
Workshops para divulgação dos novos processos nas áreas de cobertura do projeto.																			
<b>Entregas</b>																			
Documentação em forma de Manual de Processos, com todos os fluxos propostos e protótipos validados;																			
Cronogramas e matriz de responsabilidades;																			
Workshops nas áreas para divulgação dos novos processos e tecnologias.																			
<b>6.4 - RECOMENDAÇÕES DOS RECURSOS</b>																			

Elaboração de RFI (necessidades de TI – hardware, licenças e add-ons para MS Dynamics CRM);																			
Elaboração de TR (termo de referência) com a especificação de requisitos técnicos e orientações para a contratação de empresa de implantação da ferramenta de CRM;																			
Elaboração de uma proposta de régua (s) de relacionamento para o SEBRAE/RS;																			
Elaboração e aprovação do Plano de Implantação do CRM (roadmap) com a alocação de todos os recursos recomendados, regras de negócios definidas e de acordo com os novos processos desenhados e em implantação. Incluindo definições de metodologias, detalhamento das fases, frentes de trabalho, pessoal envolvido e análise de risco e limitações do projeto.																			
<b>Entregas</b>																			
Relatório final com requerimentos de tecnologia necessários e fornecedores chave;																			
Relatório com a proposta de implantação de																			

régua (s) de relacionamento do SEBRAE/RS;																
Roadmap para a Implantação do MS Dynamics CRM.																
Workshop de entrega da consultoria, com todas etapas executadas formalizadas por relatório em meio digital.																
Entrega do Termo de Referência para contratação de empresa para implantação dos processos na ferramenta de CRM.																