

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 047/2016

1. DA MODALIDADE

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

2. DO OBJETO

2.1 CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO SISTEMA ERP RM – TOTVS (SISTEMA PERTENCENTE A EMPRESA TOTVS S.A.) PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL OU À DISTÂNCIA, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

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

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

3.1.1 Entidade Promotora: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Rio Grande do Sul

3.1.2 Local de realização: <http://www.licitacoes-e.com.br>

3.1.3 Início do acolhimento das propostas: **09 de agosto de 2016 às 10 horas;**

3.1.4 Término de lançamento de propostas e Abertura das propostas: **18 de agosto de 2016 às 10 horas;**

3.1.5 Classificação e Desclassificação de Proposta e Início da sessão de disputa de preço: **18 de agosto de 2016 às 14 horas.**

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

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

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

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

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

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

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

- a)** tenha sido declarada impedida e/ou inidônea e/ou proibida e/ou suspensa pelo Portal da Transparência do Governo Federal - <http://www.portaltransparencia.gov.br/ceis> e Sistema Sebrae, 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)** 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;
- e)** contrariando o disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, empregam menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como, menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

4.3 Os Documentos de Habilitação e Proposta Comercial deverão ser da mesma licitante executora dos serviços a serem contratados, sendo que não será aceita prestação de serviço de empresa que não tenha sido previamente habilitada neste certame, ficando, salvo expressa deliberação contrária do SEBRAE/RS, expressamente defeso qualquer subcontratação por parte da proponente contratada.

5. DO CREDENCIAMENTO

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

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

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

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

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

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

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

6.1 A participação neste pregão dar-se-á por meio de conexão da licitante ao sistema eletrônico www.licitacoes-e.com.br, mediante digitação de sua senha privativa e subsequentemente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do referido sistema, conforme data e horários estabelecidos no item 3 deste edital.

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

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

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

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

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

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

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

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

7. DOS PROCEDIMENTOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.18 Após a etapa de lances, a licitante classificada em 1º (primeiro) lugar deverá apresentar impreterivelmente em 2 horas pelo e-mail renatabt@sebrae-rs.com.br os Documentos de Habilitação e a Proposta de Preço atualizada com o novo valor ofertado final na fase de lance.

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

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

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

8. DA PROPOSTA COMERCIAL

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

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

8.3 As propostas deverão ser apresentadas com preços em moeda corrente nacional e irrevogável, conforme **TABELA DE PROPOSTA COMERCIAL – ANEXO II (pág. 23)**, devendo compreender todas e quaisquer despesas e custos necessários para a fiel execução do objeto licitado, tais como: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também suporte técnico, fardamento, transporte de qualquer natureza, alimentação, deslocamentos, hospedagens, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação.

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

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

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

8.7 Os valores poderão ser reajustados com base na variação acumulada do IPCA (IBGE) dos últimos 12 (doze) meses.

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

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

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

8.11 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.

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

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

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

9. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL

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

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

- a) **inexecutáveis**, sejam inferiores aos custos obrigatórios estabelecidos na legislação vigente, acrescidos dos encargos legais, quando o licitante poderá ser convocado para demonstrar a exequibilidade do preço ofertado num prazo de 24 horas, e se não comprovado será desclassificado;
- b) **preços manifestamente excessivos**, quando o preço para a prestação dos serviços ultrapassarem o valor estimado verificado no mercado.

10. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

SEBRAE/RS – PREGÃO 047/2016

Gerência de Administração e Suprimentos

Rua Sete de Setembro, 555 – Bairro: Centro

Porto Alegre/RS

CEP: 90010-190 – Aos cuidados de Renata Brito Thiesen Camara

10.2 DOCUMENTOS RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:

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

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

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

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

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

10.3 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

10.3.1 Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante: declaração de 01 (um) ou mais clientes, pessoa jurídica de direito público ou privado, que possuam no mínimo 190 (cento e noventa) empregados, comprovando a prestação de serviço de suporte técnico no ERP RM – TOTVS e atestando a qualidade dos serviços oferecidos pela Licitante de acordo com o objeto que está sendo licitado.

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

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

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

10.4 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

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

10.5 DOCUMENTOS RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.9 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.

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

11. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

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

11.2 Será julgado inabilitado:

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

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

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

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

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

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

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

12. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

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

12.2 Pedidos de esclarecimento fora do prazo não serão considerados.

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

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

13. DA IMPUGNAÇÃO E RECURSO ADMINISTRATIVO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14. DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

14.1 Após conclusão das fases licitatórias, exame do processo, saneamento das diligências e término dos prazos recursais, se nenhuma irregularidade for verificada, o julgamento do certame será submetido à homologação da Autoridade superior do SEBRAE/RS, que adjudicará o objeto licitado à empresa proponente vencedora da licitação. Será encaminhada à homologação e adjudicação a empresa que atender todas as condições estabelecidas neste Edital. A adjudicação e homologação dar-se-ão junto à autoridade competente e corpo diretivo do SEBRAE/RS.

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

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

15. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES

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

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

15.3 A vigência do contrato será de 12 meses a partir da data de assinatura, podendo ser renovado, até atingir no máximo 60 (sessenta) meses, através de termo aditivo.

15.4, Os valores poderão ser reajustados em caso renovação do contrato, tendo como base o IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo dos últimos 12 meses.

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

15.5 O pagamento será efetuado somente quando houver prestação de serviço, contemplando apenas as horas realizadas e não serão pagas ou ressarcidas quaisquer outras despesas, tais como: locomoção, alimentação, hospedagem e horas de deslocamento.

15.5.1 A expectativa de utilização é de 100 horas ano, e em média 15 visitas presenciais ano.

15.5.2 Estima-se 2 usuários chave para cada módulo.

15.5.3 Os prazos e condições para início dos atendimentos e solução dos atendimentos, deverão atender ao descrito no ANEXO I – Termo de Referência – letras “e” e “f”.

15.5.3.1 O atendimento presencial se dará na Sede do SEBRAE/RS, Rua Sete de Setembro, 555 – Bairro Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

15.5.5 O atendimento telefônico e presencial deverá ser em horário comercial, sendo de segunda a sexta-feira das 09:00 as 18:00.

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

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

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

16. DO PAGAMENTO

16.1 Os pagamentos serão efetuados pelo SEBRAE/RS à contratada somente quando houver prestação de serviço, contemplando apenas as horas realizadas (não sendo ressarcidas quaisquer outras despesas), mediante a apresentação de notas fiscais devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições:

- a) Condição de Pagamento:** fica estabelecido que os valores devidos das horas realizadas no mês anterior serão pagos pelo CONTRATANTE, até 15 (quinze) dias após o recebimento da nota fiscal devidamente atestada e aprovada pelo gestor do contrato;
- b) Condição de Faturamento:** As Notas fiscais deverão ser emitidas e entregues sempre **até o dia 20 do mês na Sede do SEBRAE/RS em Porto Alegre, setor PROTOCOLO GERAL.** Após esta data, somente será aceita a Nota Fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo *xml* deverá ser enviado para o e-mail **protocologeral@sebrae-rs.com.br**. O funcionário responsável pela fiscalização atestará os serviços prestados e remeterá as notas para pagamento;
- c) Preenchimento da Nota Fiscal:** A Nota Fiscal deve, obrigatoriamente, conter a **razão social, endereço, CNPJ e número do contrato** e/ou Autorização de Fornecimento que a originou, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato e/ou Autorização de Fornecimento;
- d) Forma de Pagamento:** O pagamento será efetuado mediante depósito bancário na conta corrente da CONTRATADA, sendo efetuada a retenção na fonte de tributos e contribuições descritas na legislação em vigor.

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

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

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

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

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. DA ORIGEM DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

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

19. DAS ALTERAÇÕES SOCIETÁRIAS

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

20. DAS OBRIGAÇÕES COMERCIAIS, FISCAIS E SOCIAIS

20.1 A proponente uma vez contratada, sem prejuízo do cumprimento integral das demais obrigações legais discriminadas neste edital, deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/RS.

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

21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22. DOS CASOS OMISSOS

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

23. DOS ANEXOS

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

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

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

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

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

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

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

Porto Alegre, 08 de agosto de 2016.

ASSINADO ORIGINAL

Renata Brito Thiesen Camara
Pregoeira da Gerência de Administração e Suprimentos
SEBRAE/RS

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE SUPORTE AO ERP RM - TOTVS

a) Objeto

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada no sistema ERP RM – TOTVS (sistema pertencente a empresa TOTVS S.A.) para prestação de serviço de suporte técnico presencial ou a distância.

b) Dotação Orçamento

As despesas decorrentes da contratação do objeto desta licitação correrão por conta do projeto: Sistemas Corporativos, ação: Desenvolvimento de Software.

c) Motivação/Justificativa

Visando cumprir as obrigações legais vigentes e suas respectivas adequações e alterações, em tempo hábil, com exatidão e qualidade, bem como atender a macro diretriz estratégica número três do SEBRAE/RS, que versa em: “Praticar uma gestão reconhecida como referência”, necessitamos garantir a disponibilidade e a agilidade necessária para a operação interna do SEBRAE/RS.

A CONTRATANTE utiliza o ERP RM - TOTVS para gerenciar a operação interna da empresa e neste âmbito, determinadas atividades e procedimentos que visem o cumprimento dos dispositivos legais vigentes não podem deixar de serem executados nas condições e prazos determinados, sob pena de acarretar pagamento de multa, juros e demais sanções previstas legalmente, onerando monetariamente e dificultando as ações da Instituição.

Desta forma, objetivando garantir a continuidade da operação faz-se necessário contratar empresa especializada que possua expertise e sólidos conhecimentos no ERP RM – TOTVS, de modo a garantir soluções com qualidade e agilidade necessárias, nos casos de ocorrência de problemas e mudanças de funcionalidades que acontecem no dia a dia dos processos e procedimentos operacionais.

d) Definição das características, especificidades do objeto contratual e escopo operacional dos trabalhos

O serviço a ser prestado é de suporte técnico aos seguintes módulos do ERP RM - TOTVS:

- Labore – Folha de Pagamento
- Chronus – Automação de Ponto
- Vitae – Gestão de Pessoas
- Saldus – Gestão Contábil



- Nucleus – Gestão de Estoque, Compras e Faturamento
- Fluxus – Gestão Financeira
- Liber – Gestão Fiscal

O suporte será realizado no sistema ERP RM – TOTVS em três camadas e versão 11.82 ou superior.

O serviço de suporte técnico caracteriza-se nas seguintes atividades:

- Resolução de dúvidas de funcionamento dos módulos/funcionalidades;
- Parametrização do ERP RM – TOTVS para adequação a novas funcionalidades a serem utilizadas no ERP por necessidade do CONTRATANTE;
- Parametrização do ERP RM – TOTVS para adequação as mudanças da legislação vigente;
- Resolução de erros que o ERP RM – TOTVS apresente na sua operação;
- Desenvolvimento ou criação de relatórios, planilhas e cubos dentro do ERP RM – TOTVS.

O trabalho de suporte técnico deve ser realizado na Sede do CONTRATANTE, ou por contato telefônico, ficando a cargo da CONTRATANTE definir a forma do atendimento, se presencial ou a distância.

Há expectativa de utilização de 100 horas ano, e em média 15 visitas presenciais ano.

O início dos trabalhos ocorrerá quando a contratante identificar necessidade de utilizar o suporte técnico, podendo não haver necessidade por um longo período de tempo.

O suporte será prestado ao usuário chave de cada módulo e/ou processo, após a área da Gerência de Tecnologia da Informação e Processos autorizar. Estima-se que há 2 usuários chave para cada módulo.

e) Prazos , local e condições gerais

e.1) PRAZO PARA INICIO DO ATENDIMENTO

O prazo para iniciar o atendimento presencial será, no máximo, de 24 horas após solicitação efetuada pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deve se comprometer a manter o atendimento telefônico e presencial no horário comercial, de segunda a sexta-feira das 09:00 as 18:00.

e.2) PRAZO PARA A SOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Para o atendimento das demandas, a CONTRATADA deverá apresentar solução no prazo adequado e aceito pela contratante.

O atendimento telefônico deve, igualmente, apresentar solução no prazo adequado e aceito pela contratante.

A CONTRATANTE considera os seguintes prazos como adequados para solução dos atendimentos:

Criticidade	Prazo para solução
Alta	6 horas
Média	24 horas
Baixa	72 horas

A CONTRATANTE classificará os atendimentos no momento da sua solicitação.

e.3) LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PRESENCIAL

Na sede do CONTRATANTE, Rua Sete de Setembro, 555 – Bairro Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

e.4) VIGÊNCIA

A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados de sua assinatura, e poderá ser renovado, de comum acordo, por igual, ou menor prazo, mediante celebração de Termo Aditivo, obedecendo os limites estabelecidos no regulamento de Licitações da CONTRATANTE de no máximo 60 meses.

e.4) PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em até 15 dias após o recebimento, pela CONTRATANTE, da nota fiscal que deverá considerar as horas realizadas no mês anterior. O pagamento será efetuado somente quando houver prestação de serviço, contemplando apenas as horas realizadas e não serão pagas ou ressarcidas quaisquer outras despesas, tais como: locomoção, alimentação, hospedagem e horas de deslocamento.

A CONTRATANTE irá remunerar a CONTRATADA nas seguintes formas de atendimento:

- Horas realizadas na sede da CONTRATANTE;
- Horas realizadas na sede da CONTRATADA, que estejam previamente aprovadas pela CONTRATANTE, através de e-mail;
- Horas realizadas de atendimento telefônico.

f) Obrigações e responsabilidades da contratada (aspectos operacionais do serviço contratado)

A CONTRATADA obriga-se a disponibilizar um número de telefone para a prestação de suporte telefônico e também um endereço válido de e-mail para atender e registrar as solicitações de atendimento.

A CONTRATANTE enviará e-mail de solicitação a CONTRATADA demonstrando a necessidade do atendimento, com o maior número de informações possíveis, compreendendo:

- Nome do módulo do RM;
- Nome da tela/arquivo/relatório/funcionalidade;
- Imagens das telas/erros/arquivos/relatórios;
- Detalhamento da necessidade do atendimento;
- Criticidade do atendimento – com o devido prazo para a solução;

- Indicação se o atendimento deve ser presencial ou não.

Quando o atendimento telefônico não for suficiente para solucionar a demanda e necessitar a realização de algum trabalho além do tempo da ligação, deve ser formalizado através de e-mail que a CONTRATANTE irá enviar a CONTRATADA.

Nos atendimentos de demandas que a CONTRATADA tiver condições de realizar o trabalho em sua própria sede, deverá responder o e-mail informando o número de horas que irá utilizar para a solução. A CONTRATADA só poderá realizar o trabalho após a CONTRATANTE aprovar o número de horas orçado.

Quando o atendimento for presencial é necessário que a CONTRATADA responda ao e-mail da solicitação informando data e horário que irá comparecer a sede da CONTRATANTE, bem como o número aproximado de horas necessárias para a solução. Cabendo a CONTRATANTE confirmar o agendamento, também por e-mail.

É responsabilidade da CONTRATADA manter a equipe que irá atender a CONTRATANTE habilitada e atualizada sobre as atuais e novas funcionalidades do ERP RM – TOTVS, bem como em relação as mudanças de legislação que envolvem os módulos do ERP.

g) Qualificação técnica

A contratada deverá comprovar prestação de serviço de suporte técnico no ERP RM – TOTVS a, 1 (um) ou mais clientes que possuam no mínimo 190 (cento e noventa) empregados, por meio de apresentação de atestado de capacidade técnica, de modo a garantir qualidade e agilidade na prestação do serviço.

h) Técnico responsável pela elaboração do Termo de Referencia

O responsável pela elaboração do Termo de Referência é a técnica Maria Fernanda Alves da Silva.

i) Gestor e/ou fiscalizador e Gerencia demandante

O gestor do contrato será a técnica Maria Fernanda Alves da Silva. O setor demandante é a Gerência de Tecnologia da Informação e Gestão de Processos sob a gerência de Roberto Woltmann.

j) Estimativa de preços

Para realizar a estimativa de preço é necessário realizar o seguinte cálculo: VALOR HORA * 100 HORAS.

ANEXO II MODELO DA PROPOSTA COMERCIAL

Data: XXXX de XXXXXXX de 2016

Ao SEBRAE/RS

XXXXXXXXXXXXX (Nome da empresa), inscrita no CNPJ nº. XXXXXXXX, com sede na rua XXXXXXXXXXXXXXXX, na cidade de XXXXXX, no Estado de XXXXXXXX, neste ato representada pelo Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX, em conformidade com o Edital de licitação, **PREGÃO ELETRÔNICO 047/2016**, que adotará as seguintes condições:

1. Os preços apresentados e demais condições comerciais tem validade de 60 dias.
2. O preço compreende todas e quaisquer despesas e custos necessários para a fiel execução do objeto licitado, tais como: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também o suporte técnico, transporte de qualquer natureza, alimentação, deslocamentos, hospedagens, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação.
3. O cumprimento de todas as condições e prazos impostos no Edital Pregão Eletrônico nº 047/2016 e seus Anexos.
4. O valor obedecerá à tabela abaixo:

LOTE 01					
Item	Descrição	Unid.	Quantidade Horas/Ano (A)	Valor Unitário R\$ (B)	Valor Total R\$ (A x B)
1	Contratação de empresa especializada no sistema ERP RM – TOTVS (sistema pertencente a empresa TOTVS S.A.) para prestação de serviço de suporte técnico presencial ou à distância, pelo período de 12 meses.	Horas	Até 100		
PREÇO TOTAL: R\$.....(Inserir valor por extenso)					

* O pagamento será efetuado somente quando houver prestação de serviço, contemplando apenas as horas realizadas e não serão pagas ou ressarcidas quaisquer outras despesas, tais como: locomoção, alimentação, hospedagem e horas de deslocamento.

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

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
(Assinatura do responsável)



**ANEXO III
MINUTA DO CONTRATO**

CT XXX/0-201X

**MINUTA
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

QUALIFICAÇÃO DO SEBRAE/RS, doravante denominado **CONTRATANTE**, e **QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA**, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, aprovada a contratação pela Diretoria Executiva do **SEBRAE/RS** em XXX de XXX de 201X, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema **SEBRAE**, pelos termos contidos no Processo Administrativo nº XXX/201X – **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 047/2016** e pelas cláusulas e condições seguintes:

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA: O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços ao **CONTRATANTE**, de suporte técnico presencial ou a distância no sistema **ERP RM – TOTVS**, da empresa **TOTVS S.A.**

Parágrafo Único: A prestação de serviços atenderá ao disposto no Edital de **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 047/2016** e seus Anexos, nos Anexos do presente instrumento e as disposições constantes da legislação aplicável.

DAS OBRIGAÇÕES

CLÁUSULA SEGUNDA: São obrigações das partes contratantes:

I – Da CONTRATADA:

- a) Iniciar a prestação dos serviços no dia **XXXXXXX**, mediante solicitação do **CONTRATANTE**;
- b) Executar a prestação de serviços na forma descrita no Edital de **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 047/2016** e seus Anexos, nos Anexos do presente instrumento e as disposições constantes da legislação aplicável;
- c) Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação exigidas no edital de licitação;
- d) Realizar, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão, direção e mão-de-obra para execução completa e eficiente dos serviços objeto deste contrato;
- e) Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- f) 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**;
- g) 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;
- h) 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) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, de acordo com as condições e prazos estabelecidos neste instrumento, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências aqui contidas;

- c) Comunicar à **CONTRATADA**, a ocorrência de qualquer irregularidade, 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 PAGAMENTOS

CLÁUSULA QUARTA: O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor dos serviços executados no mês, atendendo aos valores expressos na tabela constante do Anexo II, mediante apresentação das notas fiscais na sede do **CONTRATANTE**, corretamente emitida e devidamente aceita pela fiscalização.

§ 1º: O pagamento será realizado no mês subsequente ao da prestação dos serviços, através de crédito na conta corrente informada pela **CONTRATADA**, em até 15 (quinze) dias após a entrega da nota fiscal/fatura corretamente emitida e devidamente aceita pela fiscalização, sofrendo a retenção de tributos, em conformidade com a legislação vigente.

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

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

§ 4º: A Nota Fiscal deverá, obrigatoriamente, conter a razão social, endereço, CNPJ, 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.

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

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

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

CLÁUSULA QUINTA: Nos valores referidos na Cláusula Quarta estão incluídas todas as despesas com mão-de-obra, deslocamento, alimentação e hospedagem, materiais, 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 ressarcido dos valores pagos a este título.

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

CLÁUSULA 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 ou transferir a execução de parte ou de todo o objeto deste contrato sem prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**.

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

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: O presente contrato de prestação de serviços entrará em vigor no dia **XXXXXXX** e vigorá pelo período **12 (doze) 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 virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor da fatura mensal, observado o limite de 9% (nove por cento).

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

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

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA: Na aplicação das penalidades previstas neste instrumento 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 PRIMEIRA: O acompanhamento deste Contrato será realizado pela Gerência de Tecnologia da Informação e Gestão de Processos do **CONTRATANTE**, através de sua funcionária **MARIA FERNANDA ALVES DA SILVA**, 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 SEGUNDA: 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 inócurrenente vínculo desta natureza.

DO FORO

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

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

Porto Alegre, XXX de XXXXXXXXXXXXXXXX de 201X.

CONTRATADA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Testemunhas:

CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ANEXO I **(DA MINUTA DO CONTRATO)**

1) OBJETO

A prestação de serviços ao **CONTRATANTE**, de suporte técnico presencial ou a distância no sistema **ERP RM – TOTVS**, da empresa **TOTVS S.A.**.

2) ESCOPO OPERACIONAL DOS TRABALHOS

1.1.O serviço a ser prestado é de suporte técnico aos seguintes módulos do ERP RM - TOTVS:

- Labore – Folha de Pagamento
- Chronus – Automação de Ponto
- Vitae – Gestão de Pessoas
- Saldus – Gestão Contábil
- Nucleus – Gestão de Estoque, Compras e Faturamento
- Fluxus – Gestão Financeira
- Liber – Gestão Fiscal

1.2.O suporte será realizado no sistema ERP RM – TOTVS em três camadas e versão 11.82 ou superior.

1.3.O serviço de suporte técnico caracteriza-se nas seguintes atividades:

- Resolução de dúvidas de funcionamento dos módulos/funcionalidades;
- Parametrização do ERP RM – TOTVS para adequação a novas funcionalidades a serem utilizadas no ERP por necessidade do CONTRATANTE;
- Parametrização do ERP RM – TOTVS para adequação as mudanças da legislação vigente;
- Resolução de erros que o ERP RM – TOTVS apresente na sua operação;
- Desenvolvimento ou criação de relatórios, planilhas e cubos dentro do ERP RM – TOTVS.

- 1.4.O trabalho de suporte técnico deve ser realizado na Sede do CONTRATANTE, ou por contato telefônico, ficando a cargo do CONTRATANTE definir a forma do atendimento, se presencial ou a distância.
- 1.5. Há expectativa de utilização de 100 horas ano, e em média 15 visitas presenciais ano.
- 1.6.O início dos trabalhos ocorrerá quando a contratante identificar necessidade de utilizar o suporte técnico, podendo não haver necessidade por um longo período de tempo.
- 1.7.O suporte será prestado ao usuário chave de cada módulo e/ou processo, após a área da Gerência de Tecnologia da Informação e Processos autorizar.
- 1.7.1. Estima-se que há 2 usuários chave para cada módulo.

3) PRAZOS, LOCAL E CONDIÇÕES GERAIS

3.1.Prazo para início do atendimento:

- 3.1.1. O prazo para iniciar o atendimento presencial será, no máximo, de 24 horas após solicitação efetuada pelo CONTRATANTE.
- 3.1.2. A CONTRATADA deve se comprometer a manter o atendimento telefônico e presencial no horário comercial, de segunda a sexta-feira das 09:00 as 18:00.

3.2.Prazo para a solução dos atendimentos:

- 3.2.1. Para o atendimento das demandas, a CONTRATADA deverá apresentar solução no prazo adequado e aceito pelo **CONTRATANTE**.
- 3.2.2. O atendimento telefônico deve, igualmente, apresentar solução no prazo adequado e aceito pelo **CONTRATANTE**.
- 3.2.3. A **CONTRATANTE** considera os seguintes prazos como adequados para solução dos atendimentos:

Criticidade	Prazo para solução
Alta	6 horas
Média	24 horas
Baixa	72 horas

- 3.2.4. O **CONTRATANTE** classificará os atendimentos no momento da sua solicitação.

3.3.Local da prestação de serviço presencial:

- 3.3.1. Na sede do CONTRATANTE, sito à Rua Sete de Setembro, 555 – Bairro Centro Histórico – Porto Alegre/RS.

3.4.Pagamento:

- 3.4.1. O pagamento será efetuado somente quando houver prestação de serviço, contemplando apenas as horas realizadas e não serão pagas ou ressarcidas quaisquer outras despesas, tais como: locomoção, alimentação, hospedagem e horas de deslocamento.

3.4.2. O pagamento será efetuado em até 15 dias após o recebimento, pelo CONTRATANTE, da nota fiscal que deverá considerar as horas realizadas no mês anterior.

3.4.3. O CONTRATANTE irá remunerar a CONTRATADA nas seguintes formas de atendimento:

- Horas realizadas na sede do CONTRATANTE;
- Horas realizadas na sede da CONTRATADA, que estejam previamente aprovadas pelo CONTRATANTE, através de e-mail;
- Horas realizadas de atendimento telefônico.

3.5. Atendimento:

3.5.1. O **CONTRATANTE** enviará e-mail de solicitação a **CONTRATADA** demonstrando a necessidade do atendimento, com o maior número de informações possíveis, compreendendo:

- Nome do módulo do RM;
- Nome da tela/arquivo/relatório/funcionalidade;
- Imagens das telas/erros/arquivos/relatórios;
- Detalhamento da necessidade do atendimento;
- Criticidade do atendimento – com o devido prazo para a solução;
- Indicação se o atendimento deve ser presencial ou não.

4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.1. A CONTRATADA obriga-se a disponibilizar um número de telefone para a prestação de suporte telefônico e também um endereço válido de e-mail para atender e registrar as solicitações de atendimento.

4.2. Quando o atendimento telefônico não for suficiente para solucionar a demanda e necessitar a realização de algum trabalho além do tempo da ligação, deve ser formalizado através de e-mail que o **CONTRATANTE** irá enviar a **CONTRATADA**.

4.3. Nos atendimentos de demandas que a CONTRATADA tiver condições de realizar o trabalho em sua própria sede, deverá responder o e-mail informando o número de horas que irá utilizar para a solução.

4.3.1. A CONTRATADA só poderá realizar o trabalho após o CONTRATANTE aprovar o número de horas orçado.

4.4. Quando o atendimento for presencial é necessário que a CONTRATADA responda ao e-mail da solicitação informando data e horário que irá comparecer a sede do CONTRATANTE, bem como o número aproximado de horas necessárias para a solução, cabendo ao CONTRATANTE confirmar o agendamento, também por e-mail.

4.5. É responsabilidade da CONTRATADA manter habilitada e atualizada a equipe que irá atender o CONTRATANTE sobre as atuais e novas funcionalidades do ERP RM – TOTVS, bem como em relação as mudanças de legislação que envolvem os módulos do ERP.

ANEXO II
(DA MINUTA DO CONTRATO)

TABELA DE VALORES

Item	Descrição	Unid.	Quantidade Horas/Ano	Valor Unitário em R\$	Valor Total em R\$
1	Contratação de empresa especializada no sistema ERP RM – TOTVS (sistema pertencente a empresa TOTVS S.A.) para prestação de serviço de suporte técnico presencial ou à distância, pelo período de 12 meses.	Horas	Até 100		
VALOR TOTAL EM R\$					

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

Ao
 SEBRAE/RS
 Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 047/2016:**

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

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

Local, XXXXXXX de XXXXXXX de 201x.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Assinatura Representante Legal da Licitante



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

Ao
 SEBRAE/RS
 Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 047/2016**, que:

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

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

Local, XX de XXXXXXX de 201x.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Assinatura Representante Legal do licitante



ANEXO VI
DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE A LEGISLAÇÃO AMBIENTAL

Ao
SEBRAE/RS
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal XXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 047/2016**, que:

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

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

Local, XX de XXXXXXXX de 201X.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Assinatura Representante Legal do licitante

