



**PREGÃO N.º 23/2018**

**PRESENCIAL**

**SEBRAE/SE**

**CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE PARA  
GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO E FILAS.**

**ARACAJU/SE  
NOVEMBRO/2018**



## SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE SERGIPE - SEBRAE/SE

### PREGÃO N.º 23/2018

#### **1- DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

**1.1.** O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Sergipe - SEBRAE/SE, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituído sob a forma de serviço social autônomo, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 13.115.183/0001-32, com sede na Av. Tancredo Neves, n.º 5.500, Bairro América, Aracaju/SE, torna público para conhecimento dos interessados, que realizará, através da sua Pregoeira/Comissão Permanente de Licitação, designada pela Portaria n.º 19/2018, datada de 26/02/2018, o presente processo licitatório, na modalidade **PREGÃO, na forma PRESENCIAL, registrado sob o n.º 23/2018**, observando as normas contidas no Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, aprovado pela Resolução CDN n.º 213/2011 publicado no DOU - Seção 3, de 26/05/2011, na Lei Complementar n.º 123/2006, publicada no DOU de 15/12/2006 e suas alterações e nas cláusulas a seguir.

**1.2.** Os envelopes contendo os Documentos do Credenciamento, as Propostas Comerciais e os Documentos de Habilitação deverão ser entregues à Comissão Permanente de Licitação, reunida em sessão pública no local, data e horário abaixo definidos:

- **LOCAL DA ABERTURA:** sala da Unidade de Assessoria Jurídica/Licitações do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Sergipe - SEBRAE/SE, situada na Av. Tancredo Neves, n.º 5.500, Bairro América, Aracaju/SE, Tel: (79) 2106-7718.
- **DATA DA ABERTURA:** 07 de dezembro de 2018.
- **HORÁRIO:** 10h00 (dez horas) - Horário local.

#### **2- DO OBJETO E DO PRAZO**

**2.1.** Constitui objeto deste Pregão, a contratação de pessoa jurídica para a **prestação de serviços de fornecimento de licença de uso de um software, "em nuvem", para gerenciamento de atendimento e filas, com os serviços de suporte, instalação, configuração, atualização, manutenção preventiva e treinamento**, em conformidade com o disposto neste Edital e no seu Termo de Referência (Anexo I).

**2.2.** O prazo da prestação dos serviços será de 12 (doze) meses, contado da data de assinatura do contrato respectivo, podendo ser prorrogado, obedecendo ao estabelecido no Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE - RLCSS, mediante termo de aditamento específico.

#### **3- DO VALOR ESTIMADO E DA ORIGEM DE RECURSOS**

**3.1.** O preço total estimado para a contratação dos serviços, pelo período de 12 (doze) meses, é de **R\$ 86.600,04 (oitenta e seis mil e seiscentos reais e quatro centavos)**.

**3.2.** Os recursos para a efetivação da contratação do objeto deste Pregão correrão por conta do Orçamento do SEBRAE/SE – Orçamento 2018/2019 - Atividade Atendimento Remoto - SE, Ação Portal de Atendimento.

#### **4- DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

**4.1.** Poderão participar deste procedimento licitatório as pessoas jurídicas legalmente constituídas no país, cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação, observadas as condições inerentes à habilitação.

**4.1.1.** Para se manifestar nas fases do procedimento licitatório, as licitantes deverão credenciar um representante, conforme item 6 deste edital.

**4.1.2.** Cada pessoa jurídica credenciará apenas um representante, que será o único admitido a intervir no procedimento licitatório e a responder por todos os atos e efeitos previstos neste edital, em nome da representada, observando-se o estabelecido no item 4.4, deste edital.

**4.2.** Nenhum interessado poderá participar da presente licitação representando mais de uma licitante.

**4.3.** O não credenciamento de representante impedirá qualquer pessoa presente de se manifestar e responder pela licitante, sem prejuízo do direito de oferecimento dos documentos de habilitação e proposta.

**4.4.** Fica assegurado às licitantes, a qualquer tempo, observado o disposto no item 6 deste Edital (“DO CREDENCIAMENTO”), a substituição do seu representante no certame.

**4.5.** É vedada a participação direta, ou indireta, nas licitações e/ou, contratar com o Sistema SEBRAE, de pessoas jurídicas que tenham em seu quadro, empregado ou dirigente de quaisquer das entidades ao mesmo operacionalmente vinculadas, bem como ex-empregado, ou ex-dirigente de quaisquer das entidades vinculadas ao Sistema, até 180 (cento e oitenta) dias da data da respectiva demissão.

**4.6.** É vedada a participação de consórcio ou grupos de empresas.

**4.7.** É vedada a participação de empresa suspensa de licitar ou de contratar com o Sistema SEBRAE.

**4.8.** Não será permitida como proponente, pessoa jurídica que tenha sido apresentada nesta licitação, na qualidade de subcontratada.

**4.9.** A simples participação neste certame implica:

**4.9.1.** A aceitação plena e irrevogável de todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório e seus anexos;

**4.9.2.** Que o licitante vencedor se compromete a cumprir o objeto licitado de acordo com as especificações, com o preço e prazo, constantes de sua proposta.



**4.10.** O presente EDITAL estará disponível no endereço eletrônico [www.se.sebrae.com.br](http://www.se.sebrae.com.br) (Licitações no SEBRAE/SE).

**4.11.** Os esclarecimentos sobre este Edital poderão ser solicitados à Comissão Permanente de Licitação do SEBRAE/SE, por meio do endereço eletrônico [licitacao@se.sebrae.com.br](mailto:licitacao@se.sebrae.com.br), citando o **PREGÃO PRESENCIAL Nº 23/2018**.

**4.12.** Os interessados que adquirirem o presente Edital obrigam-se a se manterem atualizados, acompanhando no endereço eletrônico [www.se.sebrae.com.br](http://www.se.sebrae.com.br) todas as publicações de informações deste procedimento licitatório, a exemplo de respostas aos esclarecimentos das licitantes, julgamentos de impugnações/recursos, alterações do Edital etc, não podendo, em qualquer hipótese, alegarem desconhecimento dos mesmos.

## 5- DA APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

**5.1.** O licitante, no dia, hora e local fixados neste Edital, deverá apresentar à Pregoeira, em envelopes lacrados e separados, os Documentos do Credenciamento (Envelope 01), a Proposta de Preços (Envelope 02) e os Documentos de Habilitação (Envelope 03), identificados externamente da seguinte forma:

### ENVELOPE N.º 01 - DOCUMENTOS DO CREDENCIAMENTO

**Pregão Presencial n.º 23/2018**

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Sergipe - SEBRAE/SE

A/C: Comissão Permanente de Licitação

**(Razão/Denominação Social da Empresa Licitante)**

### ENVELOPE N.º 02 - PROPOSTA DE PREÇOS

**Pregão Presencial n.º 23/2018**

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Sergipe - SEBRAE/SE

A/C: Comissão Permanente de Licitação

**(Razão/Denominação Social da Empresa Licitante)**

### ENVELOPE N.º 03 - DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

**Pregão Presencial n.º 23/2018**

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Sergipe - SEBRAE/SE

A/C: Comissão Permanente de Licitação

**(Razão/Denominação Social da Empresa Licitante)**

**Parágrafo único-** Os documentos integrantes dos envelopes deverão ser apresentados, sempre que possível, em pastas ou equivalentes, e na sequência de sua numeração.

## 6- DO CREDENCIAMENTO

**6.1.** Os documentos do **CREDENCIAMENTO** indicarão a pessoa a ser credenciada para representar a licitante no certame e deverá ser apresentado em uma das seguintes formas:

**6.1.1.** Por instrumento público ou particular de procuração (original, ou cópia autenticada por cartório competente), acompanhado de cópia do documento de identificação do procurador, constando plenos poderes para deliberações e poderes específicos para formulação de ofertas e lances verbais;

**6.1.1.1.** Se por procuração particular, com reconhecimento de firma em cartório.

**6.1.2.** Por cópia do Contrato Social e da Carteira de Identidade, quando a licitante for representada pelo próprio Administrador.

**6.2.** Além da credencial, as **Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP)** que desejarem usufruir dos benefícios assegurados pela Lei Complementar nº 123/2006 terão que apresentar a comprovação da condição de ME ou EPP, expedida por órgão responsável, ou através de Declaração do porte da empresa (Modelo **ANEXO II**):

**6.2.1.** A não apresentação do documento que comprove a condição de **ME ou EPP**, configurará o enquadramento da licitante como de médio ou grande porte.

**6.2.2.** A falsidade de Declaração prestada objetivando os benefícios da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 caracterizará o crime de que trata o art. 299 do Código Penal (Falsidade ideológica).

**6.2.3.** A Declaração do porte da empresa exigida no item 6.2 deve ser apresentada **DENTRO do envelope do CREDENCIAMENTO (Envelope 01)**.

**6.3.** A licitante que credenciar representante por meio de procuração, atendendo ao estabelecido nos itens 6.1.1 e 6.1.1.1, deverá apresentar a cópia do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor (devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais), para verificação dos poderes outorgados, acompanhado da cópia do documento de identificação civil do outorgante. No caso de sociedade por ações, deverá ser apresentado, ainda, documento de eleição de seus administradores.

**6.3.1.** Os documentos em apreço deverão estar acompanhados de todas as alterações, ou de documento consolidado.

**6.4.** A licitante que credenciar o representante legal da empresa deverá apresentar o ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor (devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais) acompanhado da cópia do seu documento de identificação civil. No caso de sociedade por ações, deverá ser apresentado, ainda, documento de eleição de seus administradores.

**6.4.1.** Os documentos em apreço deverão estar acompanhados de todas as alterações, ou de documento consolidado.

**6.5.** Visando a otimizar a fase do Credenciamento, cada licitante apresentará, no Envelope 01, o formulário constante no **ANEXO VI** (“**Formulário para Credenciamento**”), devidamente preenchido e assinado. Caso o mesmo não seja entregue desta forma, a Comissão de Licitação disponibilizará o referido formulário para preenchimento antes do início da sessão de abertura do certame.

## 7- DA PROPOSTA

**7.1-** A PROPOSTA DE PREÇOS deverá ser apresentada em original, digitada em papel com identificação da empresa licitante, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, assinada pelo representante legal da licitante, onde constará:

- a)** nome empresarial e n.º do CNPJ/MF da licitante, fazendo constar o endereço completo da sede, e-mail e número de telefone;
- b)** preço para a prestação dos serviços, expressos em Real, em algarismo e por extenso, prevalecendo este em caso de divergência.
- c)** prazo de prestação dos serviços, obedecendo ao estipulado no item 2.2 da Cláusula Segunda deste Edital;
- d)** dados para assinatura do Contrato: identificação do representante legal, informando os n.ºs do CPF/MF e RG e telefone para contato;
- e)** Termo de Declaração apresentado conforme modelo constante do **Anexo III** deste Edital.

**7.2-** Não serão levadas em consideração as propostas formuladas em desacordo com as exigências deste Edital.

**7.3-** As propostas serão, no ato, rubricadas em todas as folhas e anexos, pela Comissão de Licitação e por todos os presentes.

## 8- DA HABILITAÇÃO

**8.1.** Os documentos de Habilitação serão apresentados em 01 (uma) via, em original ou **CÓPIA AUTENTICADA** por cartório competente, por pessoa devidamente credenciada conforme subitens **6.1.1** e **6.1.2**.

**8.1.1.** Os membros da CPL do SEBRAE/SE não têm poderes para autenticar documentos e nem os conferem com os originais. As autenticações deverão ser realizadas em cartório competente.

**8.1.2.** Os documentos apresentados em original ficarão retidos na pasta do processo.

**8.1.3.** Os documentos obtidos através da Internet não necessitam de autenticação.

**8.2.** Ao requerer sua habilitação, a firma licitante deverá juntar no mesmo envelope os seguintes documentos:

### **I- Habilitação Jurídica:**

- a)** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e suas alterações, devidamente registrado no órgão competente.



**a.1)** Nos casos em que o estatuto ou contrato social tenha sido consolidado, apresentar cópia da consolidação e alterações posteriores, caso ocorridas, devidamente registradas no órgão competente;

**a.2)** Não será aceito extrato do Estatuto ou do Contrato Social (Certidão de Breve Relato ou Simplificada);

- b)** Ata de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrada no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos no item anterior;
- c)** Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- d)** Nos casos em que a empresa licitante for administrada por terceiro(s), nomeado(s) por instrumento em separado do Contrato Social, conforme disposto no Art. 1012 do Código Civil, a mesma deverá fornecer cópia do referido documento, bem como da(s) Cédula(s) de Identidade e CPF/MF e o documento ser averbado no registro da empresa no órgão competente.

## **II- Regularidade Fiscal e Trabalhista:**

- a)** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF);
- b)** Prova de inscrição no cadastro de contribuinte estadual ou municipal, relativo ao domicilio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c)** Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal e Seguridade Social, através da apresentação da Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- d)** Prova de Regularidade de Contribuinte - CRC para com o FGTS;
- e)** Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual;
- f)** Prova de Regularidade perante a Fazenda Municipal;
- g)** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, ou Positiva com Efeito de Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. (Incluído pela Lei n.º 12.440, de 2011).

## **III- Qualificação Econômico-Financeira**

- a)** Apresentação de Balanço Patrimonial do último exercício social exigível, apresentado na forma da lei, comprovando que os índices contábeis de **liquidez corrente**, **liquidez geral**, **solvência geral** e **endividamento**, cujos resultados sejam demonstrados em folha anexa, atendam aos parâmetros abaixo:
  - LIQUIDEZ GERAL (LG) = (igual ou maior que 1);

- SOLVÊNCIA GERAL (SG) = (igual ou maior que 1);
- LIQUIDEZ CORRENTE (LC) = (igual ou maior que 1);
- ENDIVIDAMENTO (Q) = (igual ou menor que 0,55);
- Patrimônio Líquido igual ou superior a 5% (cinco por cento) do valor estimado da contratação.

**a.1)** É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do Exercício por balancetes ou balanços provisórios.

**a.1.1)** Caso o exercício financeiro anterior ao da apresentação da documentação esteja encerrado há mais de 3 (três) meses da data da solicitação, o Balanço Patrimonial poderá ser atualizado por índices oficiais.

#### **IV- Qualificação Técnica:**

**a)** Comprovação de aptidão para desempenho de atividades anteriores, através da apresentação de atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviço, pela Licitante, pertinente e compatível com o objeto do presente Edital, em características, quantidades e prazos.

**a.1)** O atestado de que trata o item acima, deverá ser apresentado em papel timbrado da pessoa jurídica emitente, com carimbo ou indicação do CNPJ/MF, assinado(s) pelo representante legal da emitente e com a indicação do nome deste, de forma legível, identificando o cargo e telefone para contato, tipo do serviço executado, local da execução dos serviços, características e informação sobre o bom desempenho da licitante;

**b)** Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), a ser obtido no Portal da Transparência - Governo Federal - <http://www.transparencia.gov.br>;

**c)** Cadastro Nacional de Empresas Punitas (CNEP), a ser obtido no Portal da Transparência - Governo Federal - <http://www.transparencia.gov.br>;

**d)** Apresentar Declaração de Desimpedimento (Modelo no **ANEXO IV** deste Edital);

**8.3.** As **microempresas e empresas de pequeno porte**, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, atendendo o que determina o art. 43 da Lei Complementar n.º 123/2006 e alterações pela Lei Complementar nº 147/2014.

**8.4.** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal da microempresa e empresa de pequeno porte, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério do SEBRAE/SE, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, cuja entrega deverá ser feita à CPL.

**8.5.** A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem 8.4, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 31 do



Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, sendo facultado ao SEBRAE/SE convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, e presentes na Sessão, para a assinatura do Contrato, ou cancelar a licitação.

**8.6.** É obrigação da licitante vencedora, manter durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Pregão.

**8.7.** Não serão aceitos protocolos de entrega, ou solicitação de documento, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus anexos.

## 9- DO RECEBIMENTO DOS ENVELOPES

**9.1.** Não serão aceitos quaisquer documentos ou envelopes que sejam encaminhados em discordância com o especificado, ou que cheguem após o horário estabelecido para o seu recebimento - Item 1 - DA CONVOCAÇÃO.

**9.2.** As licitantes que desejarem utilizar-se da via postal deverão acondicionar os envelopes, todos devidamente lacrados, em um único envelope e remetê-lo à Comissão Permanente de Licitação, no endereço informado no preâmbulo.

**9.3.** O envelope enviado na forma do subitem anterior só será aceito pela Pregoeira se for entregue até o horário da abertura do certame, sem qualquer violação do seu conteúdo.

**9.4.** A responsabilidade pela entrega dos envelopes após a data e horário determinado no subitem anterior é exclusiva da licitante que optar por essa modalidade de encaminhamento.

**9.5.** No caso de participação via CORREIOS, sem a presença do representante legal, o proponente estará impedido de fazer lances, bem como de recorrer, pelo que será considerado para fins de cotação apenas o valor constante na sua proposta de preços.

**9.6.** A Pregoeira receberá os envelopes 01, 02 e 03, e em seguida procederá à análise dos documentos do CREDENCIAMENTO.

**9.7.** Em sequência, realizará a abertura do ENVELOPE 02 (Proposta de Preços), que será rubricada pela Pregoeira/Comissão e por todos os representantes presentes, facultando-se a estes o seu exame. Serão registradas em ata as anotações solicitadas.

**9.8.** A abertura do ENVELOPE 03 (Documentos de Habilidação), somente da(s) licitante(s) classificada(s) em primeiro lugar, será feita na mesma reunião de abertura dos envelopes “01” e “02”, ou, a juízo da Pregoeira, em data, horário e local a serem informados por aviso publicado no mesmo veículo que publicou o ato convocatório, ou comunicado via e-mail.

**9.9.** Os documentos de habilitação das demais licitantes permanecerão em poder da Pregoeira, até o final do prazo recursal e só poderão ser retirados mediante recibo passado pelo representante legal da licitante.

**9.10.** A Pregoeira receberá, também, a **DECLARAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA (Anexo II)**, juntamente com o credenciamento, quando se tratar de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.



## 10- DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

**10.1.** O julgamento das propostas será objetivo, realizado em conformidade com o tipo de licitação MENOR PREÇO, com os critérios estabelecidos neste ato convocatório e de acordo com os fatores exclusivamente nele referidos.

**10.2.** Primeiramente será verificado o atendimento das propostas às condições definidas neste edital, sendo desclassificadas, pela Pregoeira, aquelas que não atenderem ao instrumento convocatório.

**10.3.** Serão classificadas a(s) proposta(s) de **MENOR PREÇO** e **as demais propostas cujos valores não excedam 15% (quinze por cento) da proposta de menor preço.**

**10.3.1.** Para efeito de julgamento e classificação das propostas válidas, o SEBRAE/SE levará em consideração o **MENOR PREÇO GLOBAL**.

**10.4.** Quando não for possível se obter, no mínimo, três propostas escritas de preços, que atendam às condições do subitem **10.3**, serão classificadas as melhores propostas subsequentes, até o máximo de três, a fim de que os representantes das licitantes que as apresentaram participem da etapa de lances verbais.

**10.5.** A classificação de apenas duas propostas escritas de preço não inviabilizará a realização da etapa de lances verbais.

**10.6.** Em seguida, será dado início à etapa de apresentação de lances verbais pelos representantes das licitantes classificadas, que deverão ser formulados de forma sucessiva, em valores distintos e decrescentes.

**10.7.** A Pregoeira, objetivando a otimização da etapa de lances verbais, poderá estabelecer a cada rodada, valor mínimo de lance.

**10.8.** A Pregoeira fará uma rodada de lances, convidando o representante da licitante classificada que ofereceu a proposta escrita de maior preço, a fazer o seu lance e, em seguida, os representantes das demais empresas classificadas na ordem decrescente de preço, e assim sucessivamente, até que se obtenha a proposta de menor preço.

**10.9.** Só serão aceitos lances verbais inferiores ao último menor preço obtido.

**10.10.** Em não havendo mais lances verbais, será encerrada a etapa competitiva e ordenadas as ofertas, exclusivamente segundo o critério de **MENOR PREÇO**.

**10.11.** Na hipótese de não ocorrer nenhum lance verbal, será verificada pela Pregoeira a aceitabilidade da proposta escrita de menor preço, face ao valor estimado para a contratação, decidindo motivadamente a respeito.

**10.12.** Em todos os casos, será facultado à Pregoeira negociar diretamente com as licitantes em busca de preço menor.

**10.13.** O objeto desta licitação será adjudicado à licitante que, na ordem de classificação, oferecer o MENOR PREÇO, de acordo com o especificado no subitem 10.3.1.

**10.14.** Não se considerará, como critério de classificação e nem de desempate das propostas, qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital.

**10.15.** Se o licitante classificado em primeiro lugar for inabilitado, proceder-se-á a abertura do envelope de habilitação do licitante classificado em segundo lugar. Caso não ocorra a habilitação do licitante classificado em segundo lugar, a Pregoeira prosseguirá na abertura do Envelope “03” dos seguintes classificados, observando o mesmo procedimento deste item.

**10.16.** No caso de empate entre duas ou mais propostas, a escolha far-se-á, obrigatoriamente, por sorteio, em ato público, para o qual todas as licitantes serão convocadas, vedado qualquer outro procedimento, exceto o que trata o item 10.17.

**10.17.** Nas licitações será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, atendendo ao benefício previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n.º 123/2006.

**10.18.** Após a fase de lances e da negociação, se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

**10.18.1.** A microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos após a solicitação da Pregoeira, apresentar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;

**10.18.2.** Não ocorrendo a contratação de microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem anterior, serão convocadas as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na condição prevista no caput, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

**10.18.3.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontram no intervalo estabelecido no *caput*, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

**10.19.** Na hipótese da não-contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

**10.20.** Serão desclassificadas as propostas:

- a) que não atenderem às exigências do instrumento convocatório;
- b) que apresentarem preços simbólicos, irrisórios ou excessivos, incompatíveis com os preços de mercado.

**10.21.** A Pregoeira poderá solicitar pareceres técnicos ou jurídicos a pessoas externas, a fim de possibilitar um melhor julgamento.





**10.22. A Licitante vencedora terá o prazo de 24 horas, após o término da sessão que assim for declarada, para entregar à Pregoeira/CPL a nova proposta com o preço recalculado dos itens, conforme o ofertado no lance final.**

**10.22.1. O novo preço da proposta deverá ser calculado com a aplicação, em cada item, do mesmo percentual de redução que resultou no lance final oferecido pela Licitante.**

## **11- DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**11.1.** A Contratada deverá disponibilizar o software em “nuvem”.

**11.2.** Os serviços de suporte e manutenção no sistema e migração de dados para bases de dados do SEBRAE/SE serão realizados presencialmente na sede do SEBRAE/SE, ou remotamente, conforme interesse deste.

**11.3.** Deve-se respeitar o Acordo de Nível de Serviço (SLA) descrito no Item 9 do Termo de Referência.

## **12- DA FORMA DE PAGAMENTO E DO REAJUSTE**

**12.1-** Pela perfeita prestação dos serviços, o SEBRAE/SE fará o pagamento mensal do preço contratado por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA, em até 10 (dez) dias úteis, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

**a)** Nota fiscal/Fatura, a qual será atestada pela UGP/UAD, que deverá ser preenchida com estas informações: especificação dos serviços prestados, valor total, com a dedução dos impostos devidos, indicação do banco, nº da agência e conta corrente da empresa contratada;

**b)** Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal e Seguridade Social, através da apresentação da Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

**c)** Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);

**d)** RANFS (Registro Auxiliar de Nota Fiscal de Serviço), para fornecedor de serviço com sede fora de Aracaju/SE;

**e)** Relatório dos serviços prestados.

**12.1.1-** É indispensável mencionar o número do contrato em toda a documentação referente ao objeto contratado.

**12.2-** No preço proposto deverão estar inclusas todas as despesas e encargos necessários e inerentes à execução do objeto do contrato, em especial, mas não se limitando:

**a)** mão-de-obra, inclusive especializada, e qualquer delas ainda que contratadas fora do quadro de pessoal da CONTRATADA;

**b)** todos os custos da prestação dos serviços, como a incidência de impostos, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, salários, custos diretos e indiretos e quaisquer outros encargos e demais despesas que porventura ocorrerem, os quais serão de responsabilidade da Contratada.

**12.3-** O preço contratado poderá ser reajustado após o período de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura do contrato, pelo IPCA ou outro índice oficial que o substitua, respeitado o previsto no Regulamento de Licitações e de Contrato do Sistema SEBRAE – RLCSS.

**12.4-** A Nota Fiscal em desacordo com o exigido não será paga até que a Contratada providencie sua correção ou substituição, não ocorrendo neste caso, qualquer alteração no valor a ser pago pelo SEBRAE/SE.

**12.5-** Quando a contratada prestar informações bancárias incorretas que impossibilitem a realização do pagamento, o SEBRAE/SE descontará do valor a ser pago, as despesas que venha a ter em virtude do erro.

**12.6-** O SEBRAE/SE não efetuará o pagamento de fatura ou duplicata que tenha sido colocada em cobrança ou descontada em banco, e não se responsabilizará pelo pagamento de parcelas contratuais operadas pela contratada junto à rede bancária.

**12.7-** Se a empresa Contratada for optante pelo SIMPLES deve anexar à fatura, a declaração devidamente assinada pelo representante legal da empresa, situação em que não incidirá a retenção dos impostos.

**12.8-** Havendo erro na nota fiscal/fatura, ou outra circunstância que desprove a liquidação da despesa, o pagamento será sustado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus para o SEBRAE/SE.

**12.9-** O SEBRAE/SE poderá deduzir do montante a pagar, os valores correspondentes a eventuais multas ou indenizações devidas pela Contratada, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

### **13- DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

**13.1.** Da decisão que declarar o licitante vencedor caberá recurso fundamentado, dirigido ao Diretor Superintendente, por intermédio da Pregoeira/Comissão Permanente de Licitação, por escrito, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados da comunicação do ato ou lavratura da ata.

**13.2.** Interposto o recurso, o fato será comunicado às demais licitantes, que poderão impugná-lo no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

**13.3.** Recebida(s) a(s) impugnação(ões), ou esgotado o prazo para tanto, a Pregoeira/Comissão Permanente de Licitação poderá reconsiderar a sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, no mesmo prazo, submeter o recurso, devidamente instruído, e respectiva(s) impugnação(ões) ao **SEBRAE/SE**, que decidirá em 10 (dez) dias úteis contados de seu recebimento.



**13.4.** Não será conhecido o recurso interposto fora do prazo legal, ou subscrito por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo como representante da licitante.

**13.5.** Será franqueada aos interessados, desde a data do início do prazo para interposição de recursos ou impugnações, até o seu término, vista ao processo desta licitação, em local e horário a ser indicado pela Comissão Permanente de Licitação.

**13.6.** Os recursos das decisões referentes à habilitação ou inabilitação de licitante e julgamento de Propostas terão efeito suspensivo, podendo a Comissão Permanente de Licitação - motivadamente e se houver interesse para o SEBRAE/SE - atribuir efeito suspensivo aos recursos interpostos contra outras decisões.

**13.7.** O provimento de recursos pela autoridade competente importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

#### **14- DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO**

**14.1-** Declarado o licitante vencedor, a comissão de licitação encaminhará o processo ao Diretor Superintendente do SEBRAE/SE, a quem compete a homologação do processo e adjudicação do objeto.

**14.2-** Homologada e adjudicada esta licitação, o SEBRAE/SE convocará a firma adjudicatária para a assinatura do Termo de Contrato (**ANEXO V**).

**14.3-** O objeto licitado será contratado com a licitante vencedora no prazo de 05 (cinco) dias úteis, após a convocação pelo SEBRAE/SE.

#### **15- DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO OBJETO CONTRATADO**

**15.1-** A execução do objeto contratado será acompanhada, fiscalizada e atestada por Fiscal/Gestor do Contrato, lotado(s) na Unidade de Atendimento Individual - UAI e na Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação - UTI, designados por portaria(s) específica(s), do Diretor Superintendente, os quais serão responsáveis pela aceitação do objeto contratado.

**15.2-** A fiscalização de que trata o item anterior não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do SEBRAE/SE.

**15.3-** Não será aceita execução de serviço que esteja em desacordo com o estabelecido neste Edital e em seus Anexos.

#### **16- DAS PENALIDADES**

**16.1-** A desistência formulada por qualquer das licitantes após a abertura das propostas, sujeitar-lhe-á ao pagamento de multa equivalente a 2% (dois por cento) do valor estimado da futura contratação, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela Pregoeira/Comissão.



**16.2-** A multa será recolhida diretamente na tesouraria do SEBRAE/SE, no prazo de quinze dias corridos, contado da data de sua comunicação, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**16.3-** A prática de ilícitos em quaisquer das fases do procedimento licitatório, o descumprimento de prazos e condições e a inobservância das demais disposições da presente convocação, implicarão na suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE por prazo não superior a dois anos.

**16.4-** Para aplicação das penalidades aqui previstas, a licitante será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de cinco dias úteis, contados da notificação.

**16.5-** As penalidades previstas neste edital são independentes entre si, podendo ser aplicada isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

## 17- DAS SANÇÕES

**17.1-** A inexecução, total ou parcial, das obrigações assumidas em decorrência desta licitação, implicará depois de garantida a ampla defesa, as seguintes sanções:

- a) advertência, multa e suspensão temporária;
- b) multa cominatória, não compensatória, de 0,2% (zero vírgula dois por cento) sobre o valor proposto, por dia que exceder o prazo contratual, ou de 2% (dois por cento) incidentes sobre o valor global da proposta, caso a licitante vencedora do certame se recuse a aceitar a execução do objeto desta licitação, sem motivo justificável e aceito pela autoridade competente, ou ainda, pela execução dos serviços em desacordo com este edital e com o Contrato a ser firmado;
- c) rescisão de Contrato;
- d) suspensão temporária por até 02 (dois) anos do direito de participar de licitações instauradas pelo Sistema SEBRAE.

**17.2-** A não observância ao disposto neste Edital implicará a inabilitação ou desclassificação da proponente/proposta do procedimento licitatório.

**17.3-** A advertência será aplicada em caso de falta ou descumprimento de cláusulas contratuais que não causem prejuízo ao SEBRAE/SE.

**17.4-** Poderão ser motivos de rescisão do Contrato, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das demais sanções:

**17.4.1.** o descumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos previstos neste Edital e no Contrato;

**17.4.2.** o atraso injustificado na execução dos serviços objeto desta licitação;

**17.4.3.** a subcontratação total ou parcial do objeto do Contrato, a associação da contratada com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, sem o prévio assentimento do SEBRAE/SE;

**17.4.4.** a decretação da falência ou a instauração de insolvência civil da contratada;

**17.4.5.** a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que, a juízo do SEBRAE/SE, prejudique a execução do Contrato;

**17.4.6.** a dissolução da sociedade;

**17.4.7.** razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade do SEBRAE/SE e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;

**17.4.8.** a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.

**17.5-** Será motivo de aplicação da pena de impedimento temporário para licitar com o Sistema SEBRAE, pelo prazo de até 02 (dois) anos, os casos de reincidência em descumprimento de prazo contratual, descumprimento ou parcial cumprimento de obrigação contratual ou, ainda, se houver rescisão contratual, mesmo não resultando prejuízo para o SEBRAE/SE.

**17.5.1.** Tal penalidade será aplicada por competente autoridade do SEBRAE/SE, após a instrução do respectivo processo, no qual fica assegurada a ampla defesa da licitante ou contratada interessada.

**17.6-** A penalidade de suspensão temporária poderá ser aplicada, ainda à contratada:

**17.6.1.** condenada definitivamente por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou que deixe de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;

**17.6.2.** praticante de atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

**17.6.3.** que demonstre ser inidônea para contratar com o Sistema SEBRAE por prática de ilícitos.

**17.7-** As penalidades de advertência e de suspensão temporária poderão ser aplicadas juntamente com a pena de multa.

## **18- DISPOSIÇÕES FINAIS**

**18.1-** A simples participação na presente licitação evidencia ter a licitante examinado cuidadosamente este edital e seus anexos, ter se inteirado de todos os seus detalhes e com eles haver concordado.

**18.2-** O SEBRAE/SE não admitirá declarações posteriores à abertura das propostas, de desconhecimento de fatos, no todo ou em parte, que dificultem ou impossibilitem o julgamento das propostas, ou a adjudicação à licitante vencedora.

**18.3-** É facultada à Pregoeira/Comissão e à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.



**18.4-** Decairá do direito de impugnar os termos deste edital perante o SEBRAE/SE, o interessado que não o fizer até o **segundo dia útil** que anteceder o recebimento dos envelopes. Não impugnado o ato convocatório, preclui toda a matéria nele constante.

**18.5-** Qualquer pedido de esclarecimento deverá ser encaminhado por escrito e contra recibo à Pregoeira/Comissão Permanente de Licitação, no endereço informado no preâmbulo, até **três dias úteis** antes da data marcada para recebimento dos envelopes.

**18.6-** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento.

**18.7-** A simples apresentação de proposta implicará na plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

**18.8-** A Comissão Permanente de Licitação, buscando atender plenamente o princípio da competitividade, poderá relevar omissões puramente formais, observadas na documentação, bem como, corrigir as propostas que apresentarem erros meramente de cálculo; e as declarações e propostas que forem apresentadas faltando assinaturas do representante legal, poderão ser supridas, pelos representantes das licitantes presentes à sessão.

**18.9-** Fica assegurado ao SEBRAE/SE o direito de transferir ou cancelar, no todo ou em parte, a presente licitação, sem que em decorrência dessa medida tenham as participantes direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza.

**18.10-** Fica facultado ao SEBRAE/SE, a qualquer instante do processo licitatório, efetuar diligência para esclarecimento e verificação do objeto a ser entregue conforme especificações constantes deste instrumento convocatório.

**18.11-** O foro da Comarca de Aracaju/SE será o competente para dirimir as questões oriundas desta licitação e da relação jurídica dela decorrente, excluindo outros por mais privilegiados que sejam.

**18.12-** As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse do SEBRAE/SE, a finalidade e a segurança da contratação.

**18.13-** Os casos omissos deste edital serão resolvidos pela Pregoeira/Comissão Permanente de Licitação, com a aplicação das disposições do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.

**18.14-** Fazem parte deste edital, como anexos, os seguintes documentos:

- **Anexo I** - Termo de Referência;
- **Anexo II** - Declaração de Porte de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte;
- **Anexo III** - Termo de Declaração para a Proposta Comercial;
- **Anexo IV** - Declaração de Desimpedimento;
- **Anexo V** - Minuta do Contrato;
- **Anexo VI** - Formulário para Credenciamento.





**18.15-** O Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE encontra-se à disposição dos interessados, no Portal do SEBRAE/SE ([www.se.sebrae.com.br](http://www.se.sebrae.com.br)), para conhecimento.

Aracaju/SE, 27 de novembro de 2018.

**América Mércia Ferreira Maia**  
Presidente da CPL/Pregoeira do SEBRAE/SE





**ANEXO I**  
**do Edital do PREGÃO N.º 23/2018**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1 DA JUSTIFICATIVA**

A Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação UTIC, atendendo ao novo direcionamento estratégico do Sebrae/SE, estabeleceu em seu Planejamento um modelo de sistemas para consolidação das principais funcionalidades necessárias para a gestão do relacionamento do Sebrae/SE com todas as partes interessadas no atendimento ao cliente.

Um dos principais objetivos deste novo modelo é a ampliação e modernização de canais de atendimento ao cliente e consequente aumento de desempenho dos processos de gestão de atendimento e filas ao cliente final do Sebrae.

Neste sentido, o modelo de sistemas concebido pela UTIC inclui em sua estrutura a utilização de um sistema de Gerenciamento de Atendimentos e Filas visando atender ao processo de atendimento a clientes, incluindo o agendamento de atendimentos, controle de filas, avaliação dos clientes finais ao Sebrae, painéis de monitoração da fila de clientes e totens para auto agendamento, sem a necessidade de instalação do sistema em servidores do Sebrae.

Diante do exposto, é imprescindível para o atendimento ao novo direcionamento estratégico do Sebrae/SE a aquisição da licença de uso de um software de Gerenciamento de Atendimentos e Filas, bem como a contratação dos serviços de uso do software, e do aplicativo móvel, bem como a contratação dos serviços de suporte, instalação, configuração, manutenção e treinamento nestas tecnologias.

**2 DO OBJETO**

Aquisição de Licença para uso de Software, “em nuvem”, para Gerenciamento de Atendimentos e Filas, com direito a suporte, instalação, configuração, atualização, manutenção preventiva e treinamento.

**3 ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**

Os serviços a serem contratados constam na Tabela 3.1.

**3.1 Lote Único – Licença de uso**

Descrição	Unidade	Quantidade
Aquisição de Licença para uso de Software, “em nuvem”, para Gerenciamento de Atendimentos e filas, com direito a suporte, instalação, configuração, atualização, manutenção preventiva e treinamento	Mês	12

3.2. Os requisitos da solução a ser contratada constam no Anexo I deste Termo de Referência.

**4 LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 4.1 O Software deverá ser disponibilizado em “nuvem” pela CONTRATADA.
- 4.2 O suporte e manutenção no sistema e migração de dados para bases de dados do SEBRAE/SE serão realizados presencialmente na sede do SEBRAE/SE, ou remotamente, conforme interesse do SEBRAE/SE.
- 4.3 Deve-se respeitar o Acordo de Nível de Serviço (SLA) descrito no Item 9 desse Termo de Referência.

## 5 DAS QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 5.1 A CONTRATADA deverá apresentar atestado (s) de qualificação técnica, fornecido (s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que a licitante tenha executado serviço igual ou semelhante ao objeto desta Licitação, reservando-se ao Sebrae/SE o direito de conferir a sua autenticidade a qualquer tempo.

## 6 HOMOLOGAÇÃO TÉCNICA PRÉVIA À ADJUDICAÇÃO

- 6.1 A PROPONENTE melhor classificada fica obrigada a comprovar o atendimento das características e funcionalidades obrigatórias por meio da realização de POC;
- 6.2 A efetiva adjudicação fica condicionada à execução desta POC, consistindo na comprovação pela licitante de que os produtos ofertados atendem aos requisitos previstos no Edital;
- 6.3 A PROPONENTE deverá apresentar a solução de Gerenciamento de Atendimentos, nas dependências do Sebrae/SE em 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de declaração da PROPONENTE melhor classificada, para que seja realizada a POC, de acordo com calendário definido pelo Sebrae/SE;
- 6.4 Os recursos de hardware e software necessários à realização da demonstração serão de responsabilidade da licitante melhor qualificada, que deverá fazer a apresentação em equipamentos próprios, nas dependências do Sebrae/SE;
- 6.5 Os testes serão realizados em até 03 (três) dias corridos contados a partir da data em que for disponibilizada a solução instalada por parte da PROPONENTE melhor classificada. Cabe à PROPONENTE observar e respeitar os prazos máximos para realização da POC;
- 6.6 A avaliação será analisada pela Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (UTI) e pela Unidade de Atendimento Individual do Sebrae/SE, e poderá ser acompanhada por qualquer licitante interessada, sendo a data, local e hora de sua realização e conclusão divulgados no Portal do Sebrae/SE;
- 6.7 Os custos para execução da POC correrão por conta da PROPONENTE, não cabendo direito a qualquer indenização;
- 6.8 Em caso de descumprimento do prazo de apresentação, a PROPONENTE estará automaticamente desclassificada e será chamada a próxima classificada e, assim sucessivamente.

## 7 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1 Prestar os serviços descritos conforme estabelecido neste Termo de Referência;
- 7.2 Durante o período de vigência do contrato, fornecer, sempre que solicitada, informações técnicas para subsidiar integrações com outros sistemas;
- 7.3 Durante o período de vigência do contrato, fornecer, sempre que solicitada, dados gerados pela utilização da solução contratada. Estes dados deverão ser fornecidos em formato XLS, TXT ou outro formato acordado entre as partes;
- 7.4 Manter o sistema disponível e em funcionamento. Em caso de alguma intercorrência de ordem técnica, o suporte remoto deve estar disponível de forma que os problemas sejam resolvidos rapidamente e também atenda a demanda de relatórios e indicadores solicitados pelo SEBRAE/SE;
- 7.5 Havendo necessidade de indisponibilidade programada dos serviços, a CONTRATADA deverá comunicar por escrito ao Sebrae/SE, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;
- 7.6 Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- 7.7 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes e suas consequências, respondendo pelos danos causados ao Sebrae/SE ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da

CONTRATADA quando da prestação dos serviços ora contratados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização exercida pelo Sebrae/SE; e ainda, não cabendo ao Sebrae/SE, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes;

- 7.8 Arcar com as despesas de seguros, tributos, impostos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato a ser firmado;
- 7.9 Assumir todas as responsabilidades pelos encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais, decorrentes da prestação de serviços por seus técnicos, eximindo a CONTRATANTE do estabelecimento de quaisquer vínculos trabalhistas;
- 7.10 Responsabilizar-se por despesas decorrentes de infrações praticadas por seus empregados nas instalações do SEBRAE/SE;
- 7.11 Responder, assumir as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus funcionários por qualquer acidente de trabalho, durante a prestação dos serviços;
- 7.12 Dotar os seus empregados de identificação funcional por meio de crachás quando da permanência dentro das dependências do Sebrae/SE;
- 7.13 Notificar seus empregados, contratados para a execução do objeto deste termo de referência, direta ou indiretamente, que não terão relação de emprego com o Sebrae/SE, e desta não poderão demandar quaisquer pagamentos. Na hipótese de ajuizamento de reclamações trabalhistas movidas contra a CONTRATADA por seus empregados, em litisconsórcio passivo com o SEBRAE/SE, este poderá reter pagamentos equivalentes a quantias suficientes à garantia de eventuais indenizações trabalhistas, até o trânsito em julgado das respectivas sentenças, sendo que a CONTRATADA ressarcirá o Sebrae/SE de qualquer despesa que em decorrência, vier a ser condenada a pagar;
- 7.14 Responsabilizar-se por executar os serviços contratados em conformidade com o disposto neste Termo de Referência, bem como nas especificações e condições técnicas previstas;
- 7.15 Garantir ao Sebrae/SE que a elaboração dos processos dentro do sistema não infringirá quaisquer Patentes ou Direitos Autorais;
- 7.16 A CONTRATADA tem o direito patrimonial e a propriedade intelectual sobre o software, porém as regras de negócio do Sebrae/SE não deverão ser divulgadas sem prévia autorização por escrito do Sebrae/SE;
- 7.17 A CONTRATADA obriga-se a manter os dados gerados pela execução deste contrato, em completo sigilo, e a não retirar, destruir ou fornecer a terceiros qualquer informação sem autorização expressa do Sebrae/SE;
- 7.18 Ao término do contrato, a contratada obriga-se a fornecer, em .XLS, .TXT ou outro formato acordado entre as partes, os dados coletados pelo software de gerenciamento de atendimentos, bem como excluir os históricos de atendimentos vinculados ao Sebrae/SE;
- 7.19 A CONTRATADA será expressamente responsabilizada pela manutenção de sigilo absoluto sobre todos os dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a realização do certame, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob as penas da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo SEBRAE/SE a tais documentos.

## 8 OBRIGAÇÕES DO SEBRAE/SE

- 8.1 Indicar formalmente o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução do contrato;

- 8.2 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, de modo a zelar pela qualidade, transparência e agilidade dos serviços ou dos bens licitados, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA;
- 8.3 Efetuar os pagamentos na forma convencionada, dentro dos prazos, desde que atendidas as formalidades previstas;
- 8.4 Atestar as notas fiscais ou faturas relativas ao objeto do contrato;
- 8.5 Notificar a CONTRATADA no caso de verificação de irregularidades;
- 8.6 Liberar acesso dos empregados da CONTRATADA às instalações do Sebrae/SE;
- 8.7 Coordenar e monitorar as ações pertinentes ao desenvolvimento das atividades executadas pela empresa CONTRATADA;
- 8.8 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

## 9 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 9.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custos adicionais para o Sebrae/SE, ferramenta para que pelo menos 3 (três) colaboradores do Sebrae/SE realize a abertura e acompanhamento de chamados.
- 9.2 Durante o serviço de correção de erros deverá ser observado pela CONTRATADA o seguinte Acordo de Nível de Serviço - SLA:
  - 9.2.1 **Severidade 1 – Crítica:** Considera-se crítica quando, durante o uso em produção do sistema, ele é paralisado ou fica severamente impactado, ou seja, a situação constitui uma emergência. Os problemas com severidade 1 incluem, sem se restringir, a ocorrência de erros nas funcionalidades do sistema desenhadas para o SEBRAE/SE, de modo a tornar a sua operação indisponível, com consequente interrupção dos processos. O atendimento aos chamados abertos com esse nível de severidade 1 deve ser concluído em até 4 (quatro) horas úteis, sendo que, durante os eventos, a correção deve ser imediata. Objetivo: Eliminar a situação de emergência, por meio da correção do problema ou da tomada de ação que contorne a situação de exceção, restabelecendo a disponibilidade, ainda que parcial do sistema, possibilitando a execução de suas funções principais, caso em que o problema poderá ter sua severidade alterada pelo SEBRAE/SE.
  - 9.2.2 **Severidade 2 – Alta:** Considera-se alta quando ocorre erro ou problema severo que causa uma grave perda do potencial operacional do sistema ou paralisa totalmente uma funcionalidade crítica em sua operação. Nestes casos, mesmo que não esteja disponível nenhuma solução alternativa (workaround), a operação do sistema pode continuar de modo restrito. O atendimento aos chamados abertos com esse nível de severidade 2 deve ser concluído em até 8 (oito) horas úteis, sendo que, durante os eventos, a correção deve ser imediata. Objetivo: Correção do problema ou a tomada de ação que contorne a situação de exceção. Caso o problema não seja totalmente corrigido, o chamado poderá ter sua severidade alterada pelo SEBRAE/SE.
  - 9.2.3 **Severidade 3 – Média:** Considera-se média quando o problema correspondente ao nível de severidade 3 é, tipicamente, um erro detectado na operação de alguma funcionalidade do sistema. Tal problema causa dificuldade para efetuar o trabalho normal dos usuários do sistema, embora existam alternativas disponíveis para efetuar o trabalho. O atendimento aos chamados abertos com esse nível de severidade 3 deve ser concluído em até 16 (dezesseis) horas úteis, sendo que, durante os eventos, a correção deve ser negociada com o SEBRAE/SE conforme a urgência e necessidade. Objetivo: Correção do problema.

- 9.2.4 **Severidade 4 – Baixa:** Considera-se baixa quando o problema não causa perda de funcionalidades no sistema, não impactando, portanto, em sua operação. São problemas de pequeno impacto e que não impedem o uso do sistema, mas que devem ser sanados. O atendimento aos chamados abertos com o nível de severidade 4 deve ser concluído em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, sendo que, durante os eventos, a correção deve ser negociada com o SEBRAE/SE conforme a urgência e necessidade. Objetivo: Correção do problema.
- 9.3 O tempo de atendimento deverá ser contado a partir do momento do registro do chamado em ferramenta de abertura e acompanhamento de chamados, sendo que não será necessária a conclusão de eventual chamado anterior para a abertura de um novo chamado.

Os chamados de suporte técnico e manutenção corretiva serão classificados segundo o nível de severidade, onde está estabelecido prazo para o início do atendimento até a solução dos problemas, bem como a penalidade para atrasos no atendimento com a aplicação de multas. O valor dessas multas variará de acordo com a severidade da ocorrência e serão aplicados em % sob o valor do Item 2: Suporte, atualização e manutenção corretiva do software, conforme tabela abaixo.

Severidade	Multa por atraso acima na entrega no serviço
Crítica	5%
Alta	4%
Média	3%
Baixa	2%

## 10 DA PROVA DE CONCEITO

- 10.1 Declarado provisoriamente o vencedor do Certame, o Pregoeiro irá suspender o processo licitatório para realização de (POC). A prova visa averiguar de forma prática, in loco, que a SOLUÇÃO ofertada atende aos requisitos funcionais e técnicos
- 10.2 A prova ocorrerá nas dependências da CONTRATANTE, em Aracaju/ SE, em endereço a ser divulgado quando do ato de convocação da POC.
- 10.2.1 As datas e local de realização da POC e da retomada da sessão serão informadas no próprio pregão.
- 10.3 A POC será convocada com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis da data agendada para a sua realização;
- 10.4 A POC terá duração máxima de até 2 (dois) dias úteis, conforme cronograma, para a demonstração dos requisitos;
- 10.5 Qualquer interessado poderá acompanhar a realização da POC, sendo que durante a prova somente poderão se manifestar a equipe da Contratante e a licitante respondente à PROVA, os demais interessados poderão se manifestar por escrito durante a fase de recursos;
- 10.6 A prova será executada e julgada pela Equipe de Apoio da Licitação e a UNIDADE DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL, e deverá contar com o apoio de até 2 (dois) técnicos nomeados pela Licitante, os quais deverão ter vínculo empregatício com o mesmo;
- 10.7 Será concedida uma única oportunidade de aplicação da POC por Licitante;
- 10.7.1 Poderá a Licitante, durante a sessão, a partir da solicitação da Equipe de Apoio da Licitação e da UNIDADE DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL, preparar a nova demonstração;
- 10.7.2 A data e local da divulgação do atendimento dos requisitos será informada por e-mail e publicada no sítio da licitação.

10.7.3 Se, durante a POC a Equipe de Apoio da Licitação julgar que a demonstração de atendimento de determinado requisito foi insatisfatória, poderá, caso manifeste interesse, o Licitante refazer a demonstração destes requisitos de forma a sanar as dúvidas apontadas pela Equipe de Apoio da Licitação. Essa demonstração, complementar deverá ser realizada no mesmo dia (das 9h às 17h), sendo considerada **não realizada** caso ultrapassado o horário limite.

10.8 Toda a infraestrutura de hardware e software necessária para demonstração do atendimento aos requisitos é de responsabilidade do CONTRATANTE, assim como as massas de dados necessárias para a demonstração. Caberá ao Licitante a infraestrutura de hardware e software para fazer reparos e ou adaptações no software em caso de demonstração complementar;

10.8.1 Todos os componentes de hardware e software disponibilizados para a realização da POC deverão ser disponibilizados em ambiente local, ou em quaisquer tipos de conexão e/ou acesso remoto.

10.8.2 Uma vez iniciada a POC é vedado ao Licitante a instalação ou atualização de qualquer componente de hardware e software dedicados à POC;

10.8.3 A Solução instalada para realização da POC deverá ficar disponível até o encerramento da fase de julgamento.

10.8.4 Cabe ao Sebrae/SE a disponibilização do local para realização da POC.

10.8.5 10.11 O Licitante será considerado reprovado nas seguintes condições:

10.8.6 Não comparecimento para execução da prova na data e hora marcada;

10.8.7 Não atendimento (total ou parcial) de algum item constante dos requisitos funcionais, de teste, e técnicos selecionados para avaliação da Licença de uso para software de Gerenciamento de Atendimentos e Gestão de Filas, durante POC;

10.8.8 Caberá ao Sebrae/SE pronunciar-se sobre a conformidade do Software com os requisitos exigidos, da referida Prova e será divulgado em ato público.

10.8.9 Será desclassificada a proposta do licitante que tiver amostra rejeitada ou não a entregar no prazo estabelecido.

10.8.10 Em caso de desclassificação da proposta vencedora serão solicitadas as amostras do segundo colocado e assim sucessivamente obedecida à ordem de classificação das licitantes.

#### 10.9 Cronograma para realização da POC

ETAPA	DATA	OBSERVAÇÃO
Notificação da licitante para apresentação da amostra		O prazo, após a notificação, é de 02 dias úteis.
Apresentação da amostra		A licitante deverá estar à disposição do SEBRAE pelo prazo de 10 dias úteis para demonstrar o funcionamento da solução.
Conclusão da avaliação da amostra		Data máxima, considerando o prazo previsto em edital de 10 dias úteis para que a Equipe de Apoio da Licitação e da UNIDADE DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL. É possível concluir a análise antes.
Divulgação da análise da proposta		Prazo previsto, considerando 2 dias úteis para conclusão da elaboração do relatório de análise

10.9.1 Os testes das amostras serão realizados em dias úteis a partir de 09h. O horário de encerramento dependerá do andamento dos trabalhos do dia, com previsão média até as 17h.

10.9.2 Além dos testes previstos neste roteiro, a Equipe de Apoio da Licitação e da UNIDADE DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL poderá realizar outros que considerar necessários à demonstração de atendimento ao edital, desde que não gerem à licitante esforços e custos superiores ao razoável.

10.9.3 A critério da Comissão, elementos específicos poderão ser considerados válidos por meio de análise documental, desde que a comprovação por este método seja inequívoca

**10.10 Documentação de avaliação**

10.10.1 Além dos documentos citados no Edital, serão produzidos os seguintes documentos:

10.10.2 Ata da fase de demonstração e de avaliação técnica (POC)

10.10.3 Na ata da fase de demonstração e de avaliação técnica deve ser registrado quais casos de testes foram submetidos à avaliação no decorrer do dia, consignando as ocorrências e as inconsistências observadas na realização dos testes, quer sejam funcionais ou não funcionais;

10.10.4 As atas diárias das fases de demonstração e de avaliação técnica subsidiarão a elaboração do Relatório de conclusão da avaliação técnica, e o integrarão.

10.10.5 Relatório de conclusão da avaliação técnica

10.10.6 Será integrado pelos casos de testes e pelas atas, sendo subsídio à Equipe de Apoio da Licitação e da UNIDADE DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL para a emissão do Termo de aceite definitivo ou de recusa da Solução.

10.11 Itens a serem testados: Módulos de Agendamento e Atendimento, e software de Gerenciamento de Atendimentos

10.12 Em caso de desclassificação do PROPONENTE, será utilizado na POC do classificado subsequente a mesma amostra, objetivando a isonomia no processo licitatório.

**11 GESTÃO DO CONTRATO**

11.1 Cabe à Unidade de Atendimento Individual (UAI) do Sebrae/SE a determinação, coordenação, supervisão, controle e fiscalização, bem como a gestão qualitativa dos serviços a serem prestados, na figura de um Analista da área.

11.2 Gestor operacional: O SEBRAE/SE deverá indicar o preposto que irá acompanhar todas as questões contratuais e ser o ponto focal de comunicação.

11.3 Gestor técnico: O SEBRAE/SE deverá indicar o gestor do projeto para acompanhar as questões técnicas da prestação dos serviços.

11.4 Cabe à CONTRATADA a responsabilidade da execução operacional dos serviços, através do gerenciamento dos seus recursos humanos e físicos, e das atividades em que estes estão atuando para o SEBRAE/SE.

11.5 A CONTRATADA deverá prover um canal de comunicação para registro de ocorrências de suporte e manutenção do sistema através do qual também o SEBRAE/SE possa obter informações do andamento dos atendimentos.

**12 CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DOS SERVIÇOS**

12.1 Sistema disponível para utilização em ambiente de produção.

**13 DO CUSTO ESTIMADO**

O valor global estimado da contratação é de R\$ 86.600,04 (oitenta e seis mil seiscentos reais e quatro centavos).

**14 DA ORIGEM DOS RECURSOS**

Orçamento 2018/2019

Atividade: Atendimento Remoto -SE

Ação: Portal de Atendimento

## 15 DA FORMA DE PAGAMENTO E DO REAJUSTE

- 15.1 O pagamento será realizado mensalmente por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA ou boleto, após a apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo SEBRAE/SE e mediante a apresentação dos seguintes documentos:
- 15.1.1 Nota fiscal, que deverá ser preenchida com estas informações: especificação dos itens fornecidos, valor unitário, valor total, com a dedução dos impostos devidos, instituição financeira, nº da agência e conta corrente da CONTRATADA;
- 15.1.2 Registro Auxiliar de Nota Fiscal (RANFS), se necessário;
- 15.1.3 Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União; e
- 15.1.4 Outros documentos exigidos por lei.
- 15.2 O pagamento será efetuado no prazo máximo de 10 (dez) dias, após apresentação dos documentos citados no item 15.1.1
- 15.3 O preço contratado, em moeda corrente brasileira, será irreajustável enquanto da vigência do contrato.
- 15.4 Decorrido o período de 12 (doze) meses da prestação dos serviços, os valores poderão, a critério das partes, sofrer reajuste com base na variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor) ocorrida no período imediatamente anterior, ou na ausência deste, por qualquer outro índice determinado pelo poder público.

## 16 DA VIGÊNCIA

- 16.1 A vigência contratual será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada, mediante termo aditivo e por igual período, até o limite de 60 (sessenta) meses, observado o interesse público e ao critério do SEBRAE/SE, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:
- 16.1.1 Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 16.1.2 A Administração do SEBRAE/SE mantenha interesse na realização do serviço;
- 16.1.3 O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração do SEBRAE/SE; e
- 16.1.4 A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

## 17 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 17.1 A CONTRATADA ficará obrigada a atender todas as requisições durante a vigência do contrato.
- 17.2 Os fornecimentos obedecerão à conveniência e a necessidades do SEBRAE/SE.
- 17.3 A licitação será processada na modalidade pregão presencial.

## ANEXO I - A

### 18 REQUISITOS GERAIS

- 18.1 O SEBRAE/SE deve ter total controle e independência para utilização do software.
- 18.2 A solução deverá comportar um volume intensivo de visitas às páginas e aos conteúdos, vários acessos simultâneos sem perder a qualidade da performance, mantendo o conforto e agilidade para todos os usuários do sistema.
- 18.3 O sistema deve estar disponível para uso todos os dias da semana, ininterruptamente (24 horas x 7 dias da semana).
- 18.4 O software deve possuir, treinamento online em vídeo para seus usuários, seja usuário gestor ou usuário final.
- 18.5 O manual deverá ser atualizado sempre que o software sofrer alterações.
- 18.6 Funcionalidades e características mínimas do software
- 18.7 Permitir a integração do sistema, através de webservices sob o paradigma RESTful ou outro meio homologado pelo SEBRAE/SE, com sistemas em uso no âmbito do SEBRAE;
- 18.8 Permitir o acesso ao sistema de qualquer ponto que tenha conexão com a internet;
- 18.9 Controle de Acesso: a ferramenta deve permitir que as funcionalidades do sistema sejam acessadas de acordo com a autorização de perfil em nível de inclusão, alteração e aprovação e consulta, permitindo o acesso a um usuário ou a um grupo de usuários;
- 18.10 Relatórios e Indicadores de Desempenho: o sistema deve permitir a extração de relatórios e indicadores de acesso aos conteúdos e funcionalidades, permitindo o monitoramento e a visualização dos dados;
- 18.11 As rotinas de backup para Banco de Dados e Arquivos de Software devem ser realizadas de acordo com a política definida pela CONTRATANTE.

### 19 LICENÇA DE USO “EM NUVEM”

- 19.1 Das especificações técnicas do software de gerenciamento de atendimentos e filas.
- 19.1.1 Infraestrutura tecnológica:
  - 19.1.1.1 A solução deve ser entregue sem a necessidade de instalação dos ambientes e servidores do Sebrae/SE. O serviço deve ser disponibilizado na nuvem;
  - 19.1.1.2 A solução deve permitir acesso via WEB, compatível com os principais navegadores de mercado e suportar protocolo de conexão segura (HTTPS);

- 19.1.1.3 Disponibilizar suas funcionalidades através de mecanismos automáticos de acesso (WebService RESTful), respeitando as mesmas regras de negócio e permissão de acesso da solução;
- 19.1.1.4 Ter compatibilidade para utilização nos sistemas operacionais Microsoft® Windows e Linux;
- 19.1.1.5 O sistema deve ser acessível pelos principais dispositivos móveis de mercado, tais como tablets e smartphones, nas plataformas android, iOS e Windows Phone, sem prejuízo às funcionalidades existentes na solução;
- 19.1.1.6 A solução deve ser capaz de integrar-se com os sistemas legados do Sebrae/SE, através da utilização de WebServices (quando disponíveis) para manter a integridade das informações.
- 19.1.2 Gerenciamento de Atendimentos e Filas:
- 19.1.2.1 Disponibilizar aplicativo móvel (Android e iOS) para os clientes do Sebrae;
- 19.1.2.2 Permitir realização de auto agendamento, pelo próprio cliente do Sebrae, utilizando aplicativo móvel e browser na internet;
- 19.1.2.3 Disponibilizar funcionalidade de confirmação remota, lembrando os clientes agendados sobre a data e horário do agendamento. A plataforma deve permitir visualizar quais clientes aceitaram a confirmação da hora marcada, quais recusaram e quais não realizaram nenhuma ação;
- 19.1.2.4 Permitir customizar o momento de envio da confirmação da agenda para o cliente final;
- 19.1.2.5 Permitir realização de check-in (confirmação de presença) do cliente que chega presencialmente no local de atendimento;
- 19.1.2.6 Permitir que o staff de atendimento do Sebrae seja capaz de chamar o próximo cliente ou próximo cliente preferencial;
- 19.1.2.7 Receber avaliação dos clientes sobre os atendimentos realizados e disponibilizar relatórios de atendimento ao Sebrae;
- 19.1.2.8 Informar a previsão, em tempo real, de horário de atendimento ao cliente final do Sebrae será atendido;
- 19.1.2.9 Enviar relatórios mensais sobre o tempo de espera dos clientes;
- 19.1.2.10 Possuir módulos para exibição em espera com previsão de atendimento, em tempo real, e chamada sonora de clientes em painéis de TV;
- 19.1.2.11 Possuir módulos para utilização do sistema em totens de autoatendimento;
- 19.1.2.12 Possuir módulo do sistema back office para gerenciamento da fila de clientes;

- 19.1.2.13 Permitir imprimir a senha do cliente que aguarda na fila;
- 19.1.2.14 Permitir customizar o formato de geração de senhas para os clientes, podendo alterar o prefixo ou a formação do código numérico;
- 19.1.2.15 Permitir a realização de um agendamento pelo próprio staff de atendimento do Sebrae;
- 19.1.2.16 Permitir a visualização em tempo real dos picos de atendimento da semana, no serviço desejado;
- 19.1.2.17 Exibir a lista de clientes agendados para o dia corrente;
- 19.1.2.18 Exibir a lista de clientes confirmados para o dia corrente;
- 19.1.2.19 Exibir a lista de clientes presentes aguardando por atendimento para o dia corrente;
- 19.1.2.20 Permitir informar os serviços realizados pelo Sebrae;
- 19.1.2.21 Permitir informar as unidades do Sebrae;
- 19.1.2.22 Permitir informar as recepções de cada unidade para realização de atendimento;
- 19.1.2.23 Permitir informar o profissional que realiza um determinado tipo de atendimento;
- 19.1.2.24 Permitir a opção de disponibilizar ou não os serviços do Sebrae no aplicativo móvel;
- 19.1.2.25 Permitir ao cliente final, selecionar o dia, horário e tipo de serviço para autoatendimento;
- 19.1.2.26 Para cada agenda cancelada, automaticamente notificar possíveis interessados em ingressar no horário vago.

#### 19.1.3 Gestão de Acessos

- 19.1.3.1 Permitir atribuição de usuários e perfis de usuários a cada tipo de unidade de atendimento;
- 19.1.3.2 Permitir a utilização de um perfil apenas para a criação de multiplas unidades de negócios para atendimento e profissionais que irão utilizar a plataforma;
- 19.1.3.3 Permitir que o administrador ou gerente, tenha acesso total às informações e manipulações de agenda, sessões e informações da empresa;
- 19.1.3.4 Permitir que usuários finais possam usar a plataforma web e os aplicativos IOS e Android a partir de cadastro básico(Nome, e-mail, telefone e senha) e/ou login de redes sociais ou plataformas (Google e Facebook);
- 19.1.3.5 Permitir que o atendente possua acesso de realização de chamadas, agendamentos, check-in, e todo o controle necessário para a efetiva gestão e monitoramento da fila virtual e clientes presentes;

#### 19.1.4 Segurança

- 19.1.4.1 Permitir login seguro do usuário no ambiente da plataforma;



19.1.4.2 Proibir que usuários clientes tenham acesso às informações dos usuários atendentes e de administração da empresa;

19.1.4.3 Permitir que um acompanhante possa acompanhar o atendimento de outro cliente final no seu dispositivo a fim de ajudar o acompanhado;

## 19.2 Das especificações técnicas do aplicativo para clientes finais.

### 19.2.1 Infraestrutura tecnológica:

A solução deve ser entregue sem a necessidade de instalação dos ambientes e servidores do Sebrae/SE.

19.2.1.1 O aplicativo deve estar disponível para as plataformas Android e iOS;

19.2.1.2 A solução deve permitir o acesso através de aparelhos Smartphone Android para até as 3 versões mais recentes do Sistema Operacional;

19.2.1.3 A solução deve ser capaz de integrar-se com o Software de Gerenciamento de Atendimentos e Filas para permitir a configuração das opções de agendas, disponibilidade de serviços, recursos, etc. para que o cliente final possa gerir essas informações através do aplicativo;

### 19.2.2 Aplicativo para o Cliente Final:

19.2.2.1 O aplicativo móvel deve ser disponibilizado nas versões Android e iOS para os clientes do Sebrae;

19.2.2.2 Permitir realização de auto agendamento, pelo próprio cliente do Sebrae, utilizando aplicativo móvel customizado do Sebrae;

19.2.2.3 Disponibilizar funcionalidade de confirmação remota, lembrando os clientes agendados sobre a data e horário do agendamento através do aplicativo para o cliente final;

19.2.2.4 Permitir que o cliente ofereça feedback do atendimento recebido através do aplicativo e link de avaliação via e-mail;

19.2.2.5 Permitir o cliente seja capaz de localizar a unidade do Sebrae que deseja realizar um agendamento;

19.2.2.6 Informar a previsão, em tempo real, de horário em que o cliente final do Sebrae será atendido através de notificações para os aplicativos;

19.2.2.7 Permitir que o cliente seja capaz de encontrar um dia e horário disponível para agendar um atendimento;

19.2.2.8 Informar os serviços disponíveis na unidade do Sebrae selecionada;

19.2.2.9 Permitir a opção de disponibilizar ou não os serviços do Sebrae no aplicativo móvel, através do Software de Gerenciamento de Atendimentos e Filas;

19.2.2.10 Permitir ao cliente final, selecionar o dia, horário e tipo de serviço para autoatendimento;

#### 19.2.3 Segurança

19.2.3.1 Permitir login seguro do usuário no aplicativo;

19.2.3.2 Proibir que usuários clientes tenham acesso às informações dos usuários atendentes e de administração da empresa;

19.2.3.3 Permitir que um acompanhante possa acompanhar o atendimento de outro cliente final no seu dispositivo a fim de ajudar o acompanhado;

19.2.3.4 Proibir que um usuário não cliente ou não autenticado no aplicativo seja capaz de realizar um agendamento.

#### 19.3 Das especificações técnicas das licenças de uso

19.3.1 O licenciamento deve contemplar todos os acessos necessários para utilização da plataforma independentemente do número de usuários que utilizarem a plataforma;

19.3.2 O licenciamento deve permitir quantidade ilimitada de acessos simultâneos e bilhetagem durante o período de vigência do contrato;

#### 19.4 Da configuração do software de gerenciamento de atendimentos e filas

19.4.1 O Sebrae/SE disponibilizará toda a infraestrutura física, incluindo energia elétrica, espaço, mobiliário, ar condicionado, monitores de TVs para exibição da fila e chamada de clientes e, se necessário, totens de autoatendimento e impressoras de senha para fins de utilização da plataforma.

19.4.2 Caso sejam necessários outros recursos além dos citados no Item 3.2.1, a CONTRATADA deverá providenciá-los, sem nenhum ônus adicional para o Sebrae/SE.

19.4.3 A solução deverá ser instalada pela CONTRATADA de modo a atender todos os requisitos especificados neste termo de referência;

#### 19.5 Está contemplado neste serviço:

19.5.1 Configurar a conexão de internet para utilização da solução;

19.5.2 Configurar todas as variáveis de ambiente necessárias para o pleno funcionamento da solução;

19.5.3 Cadastrar estrutura organizacional do Sebrae/SE;

19.5.4 Importar/cadastrar todos os funcionários do Sebrae/SE para os serviços que serão oferecidos na plataforma de atendimento ao cliente final;



## 20 SUPORTE, ATUALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO CORRETIVA DO SOFTWARE

- 20.1 A partir da implantação e funcionamento do sistema, a CONTRATADA deve fornecer serviços técnicos especializados para ajustes e inovações funcionais e de desempenho, conforme especificações a seguir, sem custo adicional para a CONTRATANTE:
- 20.1.1 Atualização do sistema;
  - 20.1.2 Suporte técnico corretivo e adaptativo;
  - 20.1.3 Manutenções nos módulos do software, sejam adaptativas e/ou evolutivas, em decorrência de mudanças na legislação ou causas externas decorrentes de determinação governamental, informadas pela CONTRATANTE em tempo hábil;
  - 20.1.4 Atualização do software em decorrência de novas versões liberadas por motivos de evoluções ou melhorias de desempenho, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;
  - 20.1.5 As atualizações do software são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo garantir a integridade dos dados lançados no sistema.
- 20.2 Aplica-se o SLA conforme descrito no Termo de Referência, Item 9.

### ASSINATURAS

Aracaju – SE, 1º de outubro de 2018.

#### Área demandante

Débora de Aragão Mendonça  
Gerente da Unidade de Atendimento Individual – UAI  
SEBRAE/SE

De acordo da UTI

Glauber Andrade Botelho  
Analista Técnico da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação - UTI  
SEBRAE/SE

Gildo Martins Cardoso Junior  
Gerente da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação - UTI  
SEBRAE/SE



**ANEXO II**  
**DO PREGÃO N.º 23/2018**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

(Denominação/Razão Social da empresa), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo) \_\_\_\_\_, neste ato representado pelo seu \_\_\_\_\_ (cargo) \_\_\_\_\_ (nome do representante legal), portador do RG n.º \_\_\_\_\_, inscrito no CPF/MF sob o n.º (xxxx), **DECLARA**, sob as penalidades da lei e nos termos do art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ser:

**MICROEMPRESA** - Receita bruta anual igual ou inferior a R\$ 360.000,00 e estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

**EMPRESA DE PEQUENO PORTE** - Receita bruta anual superior a R\$ 360.000,00 e igual ou inferior a R\$ 4.800.000,00, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

**Declara ainda**, que os presentes dados são verdadeiros e visam a facilitar os trâmites processuais da licitação, no sentido de antecipar informações a respeito do porte da empresa. **Asseguro**, quando solicitado pelo SEBRAE/SE, a comprovação dos dados aqui inseridos, sob pena da aplicação das sanções previstas no Código Penal Brasileiro.

Por ser a presente declaração a manifestação fiel de minha livre vontade, firmo este documento, para os fins de direito.

\_\_\_\_\_ (Local de emissão e data)

(Assinatura)

\_\_\_\_\_  
(NOME DO REPRESENTANTE LEGAL)  
CPF/MF n.º:  
RG n.º:





**ANEXO III**  
**DO PREGÃO N.º 23/2018**

**TERMO DE DECLARAÇÃO PARA PROPOSTA COMERCIAL - PREGÃO Nº 23/2018**

Ao **SEBRAE/SE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Sergipe**

A \_\_\_\_\_ (Nome empresarial da licitante) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob n.º ..... , com sede na ..... , n.º ..... , na cidade de ..... /...., propõe ao SEBRAE/SE a participação no Pregão 23/2018 e

**DECLARA QUE:**

- I) o prazo de validade da proposta de preços é de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos, a contar da respectiva abertura;
- II) examinamos cuidadosamente o edital com seus anexos, inteiramo-nos de todos os seus detalhes e com eles concordamos, aceitamos todos os seus termos e condições e a eles desde já nos submetemos;
- III) todas as dúvidas ou questionamentos foram devidamente esclarecidos, bem como recebemos todos os elementos e informações para cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- IV) nos valores constantes da proposta estão inclusas todas as despesas com mão de obra qualificada e treinada, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários e de qualquer natureza, deslocamento, hospedagem e alimentação dos profissionais, despesas técnicas e operacionais, taxa de lucro, enfim, todas as despesas necessárias à prestação dos serviços;
- V) todo e qualquer ônus referente a direitos de propriedade industrial, marcas e patentes, segredos comerciais e outros direitos de terceiros, bem como por violação dos mesmos, suas consequências e efeitos jurídicos são de responsabilidade da licitante/CONTRATADA que deverá responder por eles e defender o SEBRAE/SE em juízo ou fora dele, contra reclamações relacionadas com o assunto;
- VI) a inexistência de fato impeditivo à habilitação, sob pena de incorrer nas sanções legais;

(Local), .... de ..... de 2018.

(Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa)





**ANEXO IV**  
**DO PREGÃO N.º 23/2018**

**DECLARAÇÃO DE DESIMPEDIMENTO**

Ao  
Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Sergipe - SEBRAE/SE  
At.: **COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Prezados Senhores,

A empresa \_\_\_\_\_ (Nome Empresarial) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo) \_\_\_\_\_, neste ato representado pelo seu \_\_\_\_\_ (cargo) \_\_\_\_\_ (nome do representante legal), portador do RG n.º \_\_\_\_\_ e inscrito no CPF/MF sob o n.º (\_\_\_\_\_), interessada em participar do **Pregão n.º 23/2018**, do SEBRAE/SE, **DECLARA** para os devidos fins, sob as penalidades da lei, **QUE:**

**01. Não está impedida ou suspensa de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE;**

**02. Não possui na composição do seu capital social, ou em seu quadro societário/diretivo, dirigente e/ou empregado do SEBRAE/SE, bem como ex-dirigente e/ou ex-empregado desligado a, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data da abertura dos envelopes do Pregão supracitado;**

**03. Não possui sócio ou dirigente que figure como cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o segundo grau, de empregado ou dirigente do SEBRAE/SE.**

(Cidade/UF), ... de ..... de 2018.

(Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa)



**ANEXO V**  
**DO PREGÃO Nº 23/2018**

**MINUTA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS N.º /2018**

Contrato de Prestação de Serviços que entre si fazem, o Serviço de Apoio às Micros e Pequenas Empresas de Sergipe - **SEBRAE/SE** e ....., de acordo com a legislação em vigor e as cláusulas abaixo.

Pelo presente instrumento particular de Contrato, reuniram-se, de um lado o **SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE SERGIPE**, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituído sob a forma de serviço social autônomo, inscrito no CNPJ sob o n.º 13.115.183/0001-32, com sede na Av. Tancredo Neves, n.º 5.500, Bairro América, Aracaju/SE, a seguir denominado simplesmente **SEBRAE/SE**, neste ato representado por seu Diretor Superintendente, EMANOEL SILVEIRA SOBRAL, brasileiro, ....., ....., residente e domiciliado nesta capital, portador do RG n.º ..... e inscrito no CPF/MF sob o n.º ..... e pelo Diretor MARCELO FARIAS BARRETO, brasileiro, ....., ....., residente e domiciliado nesta capital, portador do RG n.º ..... e inscrito no CPF/MF sob o n.º ..... e do outro, a **empresa** ....., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º ....., com sede na ....., aqui denominada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada por seu ....., brasileiro, ....., residente e domiciliado ....., portador do RG n.º ..... e inscrito no CPF/MF sob o n.º ....., têm entre si justos e acordados o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, que se regerá de acordo com o Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, aprovado pela Resolução CDN n.º 213/2011, de 18/05/2011, publicado no D.O.U. de 26/05/2011, com a Lei Complementar n.º 123/2006, de 14/12/06, as alterações da Lei Complementar 147/2014 e as cláusulas a seguir enumeradas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. O presente instrumento contratual tem por objeto a prestação de serviços de **fornecimento de licença de uso de um software, "em nuvem", de gerenciamento de atendimento e filas, com os serviços de suporte, atualização, configuração, manutenção preventiva e treinamento**, em conformidade com o disposto no Edital do Pregão nº 23/2018 e em seu Termo de Referência.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DOS ELEMENTOS INTEGRANTES**

Fazem parte integrante deste Contrato:

- I- o Edital do Pregão n.º 23/2018, seus anexos; e
- II- a Proposta da Contratada.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DA TRANSFERÊNCIA**

A CONTRATADA não poderá ceder ou transferir no todo ou em parte, qualquer de seus direitos ou obrigações assumidas no presente instrumento contratual, sem autorização expressa e prévia do Diretor Superintendente do SEBRAE/SE.

## **CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

Além das responsabilidades aqui assumidas e detalhadas também no Termo de Referência (Anexo I do Edital do Pregão n.º 23/2018), obrigam-se ainda as partes:

### **I - O SEBRAE/SE:**

- 1) exigir que os serviços, objeto deste Contrato, sejam prestados em conformidade com o disposto na Cláusula PRIMEIRA deste instrumento, no Termo de Referência do Edital do Pregão nº 23/2018 e na proposta da **CONTRATADA**;
- 2) promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços contratados, devendo anotar em registro próprio as falhas detectadas e comunicar à **CONTRATADA** as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte daquela;
- 3) efetuar o pagamento devido à **CONTRATADA** pela prestação dos serviços, desde que cumpridas todas as condições contratuais, de acordo com o disposto na Cláusula SEXTA deste instrumento;
- 4) zelar pelo fiel cumprimento das Cláusulas deste Contrato.

### **II- A CONTRATADA:**

- 1) prestar os serviços, objeto deste Contrato em conformidade com o disposto na sua Cláusula Primeira, em estrita observância ao quanto disposto no Termo de Referência (Anexo I) deste instrumento, cumprindo, fielmente, as obrigações assumidas;
- 2) aderir e participar da Fase 01 do Programa de Desenvolvimento de Fornecedores do SEBRAE/SE, visando ao aprimoramento dos seus processos, quando convocada;
- 3) refazer, no prazo estabelecido pelo SEBRAE/SE, todo e qualquer serviço que tenha sido reprovado em decorrência de execução irregular da **CONTRATADA**, não havendo qualquer ônus para o SEBRAE/SE, arcando a **CONTRATADA** com todos os custos envolvidos;
- 4) arcar com todas as despesas e custos referentes a eventuais deslocamentos de seus profissionais, necessários à prestação dos serviços;
- 5) cumprir o Código de Ética do SEBRAE/SE, disponível no Portal do SEBRAE/SE, no link <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/se/transparencia?codUf=27>;
- 6) informar ao SEBRAE/SE a ocorrência de fatos que possam interferir, direta ou indiretamente, na regularidade dos serviços, sugerindo os ajustes necessários para a fiel execução deste contrato;
- 7) indenizar por prejuízos que o SEBRAE/SE venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços de forma inadequada;
- 8) arcar com todas as obrigações decorrentes de encargos previdenciários, fiscais, trabalhistas e comerciais resultantes da execução deste Contrato;
- 9) manter, durante toda a execução deste Contrato, todas as condições de habilitação exigidas no Pregão nº 23/2018;
- 10) arcar com todas as despesas oriundas deste Contrato, assim como por eventuais danos ou prejuízos causados a terceiros ou ao SEBRAE/SE, resultantes de erro, omissão, culpa ou dolo da **CONTRATADA**, ou dos seus prepostos na execução deste Contrato;
- 11) manter entendimento com o SEBRAE/SE objetivando evitar interrupções ou paralisações na prestação dos serviços;
- 12) não divulgar informações acerca da prestação dos serviços que envolva o nome do SEBRAE/SE, salvo prévia e expressa autorização deste;
- 13) cumprir todas as leis e posturas, federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado

causa, responsabilizando-se ainda, por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados;

- 14) possibilitar ao SEBRAE/SE a fiscalização da execução do objeto contratado, o que não diminui ou substitui a responsabilidade decorrente das obrigações assumidas;
- 15) prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização do SEBRAE/SE, cujas obrigações deverão atender prontamente;
- 16) fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, responsabilizando-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do SEBRAE/SE, ou em qualquer outro local onde estejam atendendo ao objeto deste contrato, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- 17) apresentar, quando solicitado pelo SEBRAE/SE, a comprovação de estarem sendo satisfeitos todos os seus encargos e obrigações trabalhistas, previdenciários e fiscais;
- 18) manter, por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos;
- 19) solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto deste contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista aqui, tenha que ser apresentada para aprovação e implementação;
- 20) comunicar ao SEBRAE/SE acerca da atual forma de tributação e os impostos que estão sujeitos à retenção a cada documento fiscal emitido;
- 21) informar, imediatamente ao SEBRAE/SE, a alteração de enquadramento da empresa, caso ocorra no decorrer deste contrato;
- 22) responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou contratados, bem como obrigar-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento do presente contrato;
- 23) fornecer, sempre que solicitada, informações técnicas para subsidiar integrações com outros sistemas;
- 24) fornecer, sempre que solicitada, dados gerados pela utilização da solução contratada. Estes dados deverão ser fornecidos em formato XLS, TXT ou outro formato acordado entre as partes;
- 25) manter o sistema disponível e em funcionamento. Em caso de alguma intercorrência de ordem técnica, o suporte remoto deve estar disponível de forma que os problemas sejam resolvidos rapidamente e também atenda a demanda de relatórios e indicadores solicitados pelo SEBRAE/SE;
- 26) comunicar por escrito ao SEBRAE/SE, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, havendo necessidade de indisponibilidade programada dos serviços;
- 27) comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- 28) responsabilizar-se por quaisquer acidentes e suas consequências, respondendo pelos danos causados ao SEBRAE/SE ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da CONTRATADA quando da prestação dos serviços ora contratados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização exercida pelo SEBRAE/SE; e ainda, não cabendo ao SEBRAE/SE, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes;
- 29) arcar com as despesas de seguros, tributos, impostos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato a ser firmado;

- 30) responsabilizar-se por despesas decorrentes de infrações praticadas por seus empregados nas instalações do SEBRAE/SE;
- 31) responder, assumir as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus funcionários por qualquer acidente de trabalho, durante a prestação dos serviços;
- 32) dotar os seus empregados de identificação funcional por meio de crachás quando da permanência dentro das dependências do SEBRAE/SE;
- 33) notificar seus empregados, contratados para a execução do objeto deste contrato, direta ou indiretamente, que não terão relação de emprego com o SEBRAE/SE, e desta não poderão demandar quaisquer pagamentos. Na hipótese de ajuizamento de reclamações trabalhistas movidas contra a CONTRATADA por seus empregados, em litisconsórcio passivo com o SEBRAE/SE, este poderá reter pagamentos equivalentes a quantias suficientes à garantia de eventuais indenizações trabalhistas, até o trânsito em julgado das respectivas sentenças, sendo que a CONTRATADA ressarcirá o SEBRAE/SE de qualquer despesa que em decorrência, vier a ser condenada a pagar;
- 34) garantir ao SEBRAE/SE que a elaboração dos processos dentro do sistema não infringirá quaisquer Patentes ou Direitos Autorais;
- 35) não divulgar, em prévia e expressa autorização do SEBRAE/SE, as regras de negócio da CONTRATANTE, apesar da CONTRATADA ter o direito patrimonial e a propriedade intelectual sobre o software;
- 36) manter os dados gerados pela execução deste contrato, em completo sigilo, e a não retirar, destruir ou fornecer a terceiros qualquer informação sem autorização expressa do SEBRAE/SE;
- 37) fornecer, ao término do contrato, em .XLS, .TXT ou outro formato acordado entre as partes, os dados coletados pelo software de gerenciamento de atendimentos, bem como excluir os históricos de atendimentos vinculados ao SEBRAE/SE;
- 38) responsabilizar-se pela manutenção de sigilo absoluto sobre todos os dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob as penas da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo SEBRAE/SE a tais documentos;
- 39) zelar pelo fiel cumprimento das Cláusulas deste Contrato.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA VIGÊNCIA**

**5.1.** O prazo da prestação dos serviços é de 12 (doze) meses, contado da data de assinatura deste contrato, podendo ser prorrogado, obedecendo ao estabelecido no Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, mediante termo de aditamento específico, desde que observados os seguintes requisitos:

- 5.1.1.** Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 5.1.2.** O SEBRAE/SE mantenha interesse na realização do serviço;
- 5.1.3.** O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para o SEBRAE/SE; e
- 5.1.4.** A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

**5.2.** O presente instrumento contratual entrará em vigor na data de sua assinatura e perdurará até o prazo de cumprimento de todas as obrigações pelas partes, observado o prazo disposto no item anterior.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO, DA FORMA DE PAGAMENTO E DO REAJUSTE**

**6.1-** O preço total desta contratação é de R\$ ..... (..... reais).

**6.2-** Pela perfeita prestação dos serviços objeto desta contratação, o SEBRAE/SE efetuará os pagamentos, mensalmente, por depósito em conta corrente da CONTRATADA, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, após atesto da Unidade de Atendimento Individual-UAI do SEBRAE/SE, dos serviços prestados.

**6.3-** A CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com a fatura, os seguintes documentos:

- a) Nota fiscal/Fatura, que deverá ser preenchida com estas informações: especificação dos serviços prestados, valor total com a dedução dos impostos devidos, indicação do banco, nº da agência e conta corrente da empresa contratada;
- b) Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal e Seguridade Social, através da apresentação da Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- c) Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
- d) RANFS (Registro Auxiliar de Nota Fiscal de Serviço), para fornecedor de serviço com sede fora de Aracaju/SE;
- e) Relatório dos serviços prestados.

**6.3.1-** É indispensável mencionar o número do contrato em toda a documentação referente ao objeto contratado.

**6.4-** No preço proposto deverão estar inclusas todas as despesas e encargos sociais, salários, custos diretos e indiretos e quaisquer outros encargos e demais despesas que porventura ocorrerem e que são de responsabilidade da Contratada.

**6.5-** O preço contratado poderá ser reajustado, respeitado o previsto no Regulamento de Licitações e Contrato do Sistema SEBRAE, pelo IPCA, após 12 (doze) meses contados da data da assinatura do contrato ou na ausência deste, por qualquer outro índice determinado pelo poder público.

**6.6-** A Nota Fiscal em desacordo com o exigido não será paga até que a Contratada providencie sua correção ou substituição, não ocorrendo neste caso, qualquer alteração no valor a ser pago pelo SEBRAE/SE.

**6.7-** Quando a contratada prestar informações bancárias incorretas que impossibilitem a realização do pagamento, o SEBRAE/SE descontará do valor a ser pago, as despesas que venha a ter em virtude do erro.

**6.8-** O SEBRAE/SE não efetuará o pagamento de fatura ou duplicata que tenha sido colocada em cobrança ou descontada em banco, e não se responsabilizará pelo pagamento de parcelas contratuais operadas pela contratada junto à rede bancária.

**6.9-** Se a empresa Contratada for optante pelo SIMPLES deve anexar à fatura, a declaração devidamente assinada pelo representante legal da empresa, situação em que não incidirá a retenção dos impostos.

**6.10-** Havendo erro na nota fiscal/fatura, ou outra circunstância que desprove a liquidação da despesa, o pagamento será sustado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus para o SEBRAE/SE.



**6.11-** O SEBRAE/SE poderá deduzir do montante a pagar, os valores correspondentes a eventuais multas ou indenizações devidas pela Contratada, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

### **CLÁUSULA SÉTIMA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**7.1.** A Contratada deverá disponibilizar o software em “nuvem”.

**7.2.** O suporte e manutenção no sistema e migração de dados para bases de dados do SEBRAE/SE serão realizados presencialmente na sede deste, ou remotamente, conforme seu interesse.

**7.3.** Deve-se respeitar o Acordo de Nível de Serviço (SLA) descrito no Item 9 do Termo de Referência (Anexo I do Edital).

### **CLÁUSULA OITAVA - DOS RECURSOS FINANCEIROS**

As despesas decorrentes da contratação do objeto desta licitação correrão à conta do Orçamento do SEBRAE/SE - Orçamentos 2018/2019 - Atividade Atendimento Remoto - SE, Ação Portal de Atendimento.

### **CLÁUSULA NONA - DO ACOMPANHAMENTO / FISCALIZAÇÃO**

O objeto do presente contrato será acompanhado e fiscalizado por Fiscais/Gestores lotados nas Unidades de Atendimento Individual - UAI e de Tecnologia da Informação e Comunicação - UTI do SEBERAE/SE, designado por portaria específica do Diretor Superintendente.

### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO**

O descumprimento de quaisquer das obrigações aqui pactuadas, ensejará a rescisão por ato unilateral da parte prejudicada, respondendo a parte faltosa pelos prejuízos que houver dado causa.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS SANÇÕES**

**11.1-** A inexecução, total ou parcial, das obrigações assumidas em decorrência deste Contrato, implicará, após garantida a ampla defesa, as seguintes sanções:

- a) advertência;
- b) multa cominatória, não compensatória, de 0,2% (zero vírgula dois por cento) sobre o valor proposto, por dia que exceder o prazo contratual ou de 2% (dois por cento) incidentes sobre o valor global da proposta, caso a CONTRATADA se recuse a aceitar a execução deste contrato sem motivo justificável e aceito pela autoridade competente ou ainda, o faça em desacordo com o presente Contrato;
- c) rescisão deste Contrato;
- d) suspensão temporária por 02 (dois) anos do direito de participar de licitações instauradas pelo Sistema SEBRAE.

**11.2-** A advertência será aplicada em caso de falta ou descumprimento de cláusulas contratuais que não causem prejuízo ao SEBRAE/SE.

**11.3-** Poderão ser motivos de rescisão deste Contrato, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das demais sanções:

- a) o descumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos previstos neste Contrato;
- b) o atraso injustificado na execução do serviço;

- c) a subcontratação total ou parcial do objeto deste Contrato, a associação da Contratada com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, sem o prévio assentimento do SEBRAE/SE;
- d) a decretação da falência ou a instauração de insolvência civil da Contratada;
- e) a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que, a juízo do SEBRAE/SE, prejudique a execução deste Contrato;
- f) a dissolução da sociedade e/ou o falecimento do contratado;
- g) razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade do SEBRAE/SE e exaradas no processo administrativo a que se refere este Contrato;
- h) a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato.

**11.4-** Será motivo de aplicação da pena de impedimento temporário para licitar com o Sistema SEBRAE, pelo prazo de até 02 (dois) anos, os casos de reincidência em descumprimento de prazo contratual, descumprimento ou parcial cumprimento de obrigação contratual ou, ainda, se houver rescisão contratual, mesmo não resultando prejuízo para o SEBRAE/SE.

**11.5-** Tal penalidade será aplicada por competente autoridade do SEBRAE/SE, após a instrução do respectivo processo, no qual fica assegurada a ampla defesa da contratada.

**11.6-** A penalidade de suspensão temporária poderá ser aplicada, ainda à Contratada:

- a) condenada definitivamente por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou que deixe de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;
- b) praticante de atos ilícitos visando frustrar os objetivos deste Contrato;
- c) que demonstre ser inidônea para contratar com o Sistema SEBRAE por prática de ilícitos.

**11.7-** As penalidades de advertência e de suspensão temporária poderão ser aplicadas juntamente com a pena de multa.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - ANTICORRUPÇÃO**

**12.1.** As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SEBRAE, previstos no Art. 2º do seu Regulamento de Licitações e de Contratos.

**§ 1.º-** A CONTRATADA assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e à imagem do Sistema SEBRAE.

**§ 2.º-** Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por meio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie, que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

**§ 3.º-** As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.



### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO**

Fica eleito o foro da Comarca de Aracaju/SE, como único e competente para as eventuais pendências oriundas do contexto deste instrumento, com prevalecimento sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justos e contratados, assinam o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor, na presença das testemunhas abaixo.

Aracaju/SE, ..... de ..... de 2018.

#### **PELO SEBRAE/SE:**

**Emanoel Silveira Sobral**  
Diretor Superintendente

**Marcelo Farias Barreto**  
Diretor

#### **PELA CONTRATADA:**

#### **TESTEMUNHAS:**

---

Nome:  
CPF/MF:

---

Nome:  
CPF/MF:



**ANEXO VI**  
**do Edital do PREGÃO Nº 23/2018**

**FORMULÁRIO PARA CREDENCIAMENTO**  
**DE EMPRESA PARTICIPANTE DO PREGÃO N.º 23/2018**

NOME EMPRESARIAL:	
NOME DE FANTASIA:	
CNPJ/MF:	
INSCRIÇÃO ESTADUAL:	INSCRIÇÃO MUNICIPAL:
ENDERECO (Logradouro):	
BAIRRO:	COMPLEMENTO:
CIDADE/ESTADO:	CEP
TELEFONE(S):	
E-MAIL PARA ENVIO DE INFORMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES:	
NOME DO REPRESENTANTE LEGAL:	
NOME DO REPRESENTANTE NA LICITAÇÃO:	
PORTE DA EMPRESA: <input type="checkbox"/> ME (Microempresa) <input type="checkbox"/> EPP (Empresa de Pequeno Porte) <input type="checkbox"/> OUTRO PORTE (Informar): .....	

Declaro, sob as penas da lei, que as informações acima prestadas são verdadeiras, pelas quais assino abaixo.

.....(Cidade/UF)...., ..... de ..... de 2018.

(Assinatura)  
(Nome do Representante Legal da Licitante)

