

PREGÃO ELETRÔNICO SESC RN
24/00025-PE



PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº: 02-108-2024

ABERTURA: 31/10/2024

HORÁRIO DA DISPUTA: 10h00

LOCAL: www.licitacoes-e.com.br (número da licitação: 1058547)

ACOLHIMENTO DAS PROPOSTAS: 16h de 24/10/24 às 9h de 31/10/24

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, ARMAZENAMENTO E TREINAMENTO DE SOFTWARE DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO, NO MODELO CLOUD (NUVEM), NAS UNIDADES SESC AR/RN

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

VERIFICAR ITEM 6.2 DO EDITAL.

RESUMO

AMOSTRA/CATÁLOGO/PROVA DE CONCEITO: PROVA DE CONCEITO

TIPO: MENOR VALOR POR LOTE

INSTRUMENTO CONTRATUAL: CONTRATO

PEDIDO DE ESCLARECIMENTO: ATÉ ÀS 17H DO DIA 28/10/2024.

Para mais informações, acessar:

<https://sescrn.com.br/pagina-licitacoes/> ou utilize o QR

CODE acima

ÍNDICE

1. DO FORNECIMENTO DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO E INFORMAÇÕES
2. DAS CONDIÇÕES DA PARTICIPAÇÃO
3. DO CREDENCIAMENTO
4. DA CONEXÃO COM O SISTEMA
5. DA PROPOSTA
6. DA HABILITAÇÃO
7. DAS CONDIÇÕES GERAIS SOBRE A DOCUMENTAÇÃO
8. DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO
9. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO
10. DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO E DO RECURSO
11. DA HOMOLOGAÇÃO E DA CONVOCAÇÃO
12. DO REGISTRO DE PREÇOS
13. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO
14. DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES, DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DO OBJETO, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, DAS PENALIDADES E DA RESCISÃO
15. DA REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO
16. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
17. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

PARTES INTEGRANTES DO EDITAL:

- ANEXO I - DESCRIÇÃO DO OBJETO;
- ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA;
- APÊNDICE A – PROVA DE CONCEITO
- APÊNDICE B – TABELA DE REQUIDITOS
- ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA;
- ANEXO IV - MINUTA CONTRATO

EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO SESC - AR/RN Nº 24/00025-PE

1 – DO FORNECIMENTO DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO E INFORMAÇÕES

1.1 – O Edital e seus Anexos estão à disposição dos interessados, para download no site do SESC RN, no seguinte endereço eletrônico sescrn.com.br/pagina-licitacoes. Informações ou esclarecimentos de dúvidas poderão ser obtidos através do e-mail cpl@rn.sesc.com.br.

1.2 - As decisões relativas a esta licitação, bem como eventuais alterações no edital, serão publicadas no site do SESC RN sescrn.com.br/pagina-licitacoes, podendo utilizar-se de meios alternativos de divulgação, inclusive correio eletrônico, não podendo as licitantes em qualquer hipótese, alegarem desconhecimento dos mesmos.

1.3 – Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente edital e seus anexos deverá ser encaminhado, por escrito, à Comissão Permanente de Licitação do Sesc-AR/RN, podendo ser entregue presencialmente ou via e-mail: cpl@rn.sesc.com.br.

1.3.1 – Os pedidos de esclarecimento enviados por e-mail deverão sempre ser enviados por meio de documento anexo, que conste o timbre da empresa licitante e não serão aceitos pedidos de esclarecimento descritos no corpo do e-mail.

1.3.2 – Os esclarecimentos apontados no item 1.3 deverão ser enviados até as 17h00 (horário local) do 3º (terceiro) dia útil anterior a abertura do certame. Todos os prequestionamentos tempestivos serão publicados no site do SESC RN: sescrn.com.br/pagina-licitacoes, com a devida resposta fundamentada.

2 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1 - Somente poderão participar desta licitação as pessoas jurídicas que atendam a todas condições exigidas neste edital.

2.2 – Respeitadas as demais condições normativas e as constantes deste Edital, poderá participar desta licitação qualquer empresa legalmente estabelecida no país e que atenda as exigências deste Edital, exceto:

- a) Pessoas jurídicas suspensas de licitar com o SESC e/ou outras entidades do Sistema S;
- b) Pessoas jurídicas declaradas inidôneas pela Administração pública direta e indireta nas esferas federal, estadual e municipal, bem como qualquer entidade do sistema S, com condenação transitada em julgado;
- c) Pessoas jurídicas em processo de falência, concordata, dissolução ou liquidação;
- d) Pessoa jurídica do mesmo grupo econômico ou com os mesmos sócios de outra que esteja participando, independentemente do percentual de participação no Capital Social,
- e) Consórcios de empresas, sob qualquer forma.

2.3 – O SESC não tem interesse em inabilitar qualquer licitante. As exigências constantes neste edital, por se tratar de um procedimento vinculado, decorrem das normas regulamentares que tem como objetivo a contratação mais vantajosa e garantia da transparência, da isonomia, da ética, da integridade, da legitimidade, da eficiência, da celeridade e da objetividade da aplicação dos recursos.

2.4 – O objeto deste instrumento convocatório em hipótese alguma poderá ser subcontratado.

3 – DO CREDENCIAMENTO

3.1 – Para participar da presente licitação os interessados deverão estar credenciados no provedor do sistema “Licitações-e”, do Banco do Brasil S/A, na página www.licitacoes-e.com.br.

3.2 - Apenas 1 (uma) pessoa física poderá representar cada Licitante, não sendo admitido que mais de uma empresa indique um mesmo Representante e nem que o Representante de uma seja sócio ou procurador de outra licitante

3.3 – O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chaves de identificação e de senhas individuais a serem fornecidas pelo provedor do sistema quando do credenciamento.

3.4 – Maiores informações sobre o credenciamento poderão ser obtidas em qualquer agência do **Banco do Brasil S/A** ou pelo telefone **3003-0500** (Central de Atendimento).

3.5 – O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua inteira e exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao **Sesc – Administração Regional** responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

3.6 – O credenciamento da empresa e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

4 – DA CONEXÃO COM O SISTEMA

4.1 – A participação no pregão dar-se-á por meio de conexão do licitante ao sistema eletrônico acima citado, mediante digitação de sua senha e subsequente encaminhamento da Proposta Comercial, **exclusivamente** por meio do referido sistema eletrônico, observadas datas e horários limites estabelecidos neste edital.

4.2 – A empresa será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como verdadeiras suas propostas e lances.

4.3 – Incumbirá, ainda, ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Sessão Pública de Lances, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.4 – No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

4.4.1 – O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

4.4.2 – Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a Sessão Pública de Lances será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.

5 – DA PROPOSTA

Para fins de julgamento considerar-se-á a proposta em duas formas não excludentes:

- a) PROPOSTA ELETRÔNICA: Proposta de valor total enviada por todos os licitantes através do Sistema “Licitações-e”.
- b) PROPOSTA AJUSTADA: Proposta detalhada enviada pelo licitante arrematante.

5.1 – PROPOSTA ELETRÔNICA

5.1.1 - Deve ser enviada, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico.

5.1.2 - A apresentação do valor total da proposta eletrônica pressupõe o cumprimento das condições estabelecidas neste edital e seus anexos, em especial:

- a) O cumprimento das especificações constantes descritivo;
- b) Que o (s) valores total (ais) apresentado (s) corresponde (m) ao fornecimento de acordo com a forma de julgamento constante do ITEM 9 deste edital.
- c) **Recursos utilizados** - A proposta deverá indicar todos os recursos a serem utilizados pela CONTRATADA, necessários para a realização dos serviços, sejam eles recursos humanos, equipamentos, softwares etc.
- d) **Plano de Execução** - Deve ser fornecido um plano abordando de forma detalhada as estratégias e atividades que serão adotadas no desenvolvimento do contrato
- e) **Prova de Conceito** - Em caso de reprovação da prova de conceito (POC) a CONTRATANTE desclassifica e convoca o LICITANTE melhor colocada conforme ordem de classificação, que deve realizar a prova de conceito em um prazo de até 7 dias
- f) **Aceite dos Termos da Requisição de Compras** - Os Licitantes, em sua proposta técnica, deverão indicar o aceite integral deste Termo de referência. Os casos de exclusões deverão ser indicados detalhadamente
- g) **Visita ao Sesc AR/RN** - Os Proponentes, a seu exclusivo critério, poderão agendar visita às instalações do Sesc AR/RN. Eventuais dúvidas deverão ser encaminhadas, via e-mail, para a Coordenação de Manutenção

5.1.3 – Deverá considerar que o pagamento será creditado em conta bancária indicada pela contratada, em até 30 (trinta) dias corridos após a apresentação da nota fiscal e aceite definitivo dos produtos.

5.2 – PROPOSTA AJUSTADA

5.2.1 - As propostas ajustadas deverão atender às seguintes exigências:

5.2.1.1 – Ater-se a este Edital e seus anexos, de forma vinculada.

5.2.1.2 – Apresentar-se em 1 (uma) via original, em papel personalizado, redigida em linguagem clara, sem emendas, rasuras, ressalvas ou entrelinhas, carimbada e assinada na última folha e rubricada nas demais pela licitante ou seu representante legal.

5.2.1.3 – Deverá apresentar: **descritivo, quantitativo, preço unitário e total**, em moeda corrente nacional.

5.2.1.3.1 – O licitante que não informar em sua proposta o indicado no subitem anterior será desclassificado para o item/lote que assim proceder.

5.2.1.3.2 - Os valores contidos na proposta ajustada deverão conter no máximo duas casas decimais após a vírgula.

5.2.1.4 - Na composição do seu preço, o licitante deverá incluir, obrigatoriamente, todas as despesas com impostos (ICMS e/ou ISS), tributos, descontos, emolumentos, fretes, despesas diretas e indiretas em geral e demais condições de fornecimento que sejam devidas em decorrência direta e indireta, do fornecimento objeto desta licitação.

5.2.1.5 – A validade da proposta, inclusive no que concerne aos preços, não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias contados da data de abertura da licitação. Caso não haja estipulação do prazo de validade da proposta, ficará estipulado o prazo de 90 (noventa) dias.

5.2.1.6 – Caso haja o vencimento da validade da proposta sem que a licitação tenha sido homologada e a Ata de registro de preço assinada, esta fica automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal do licitante, por meio de correspondência dirigida à Comissão de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

5.2.1.7 – Após o encerramento da disputa de lances, o Sesc AR/RN solicitará da empresa arrematante, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, apresentação da proposta ajustada bem como dos documentos de habilitação.

5.2.1.8 - A apresentação deverá ser realizada, via e-mail: cpl@rn.sesc.com.br

5.2.2 - Havendo discrepância entre os preços unitários e totais, prevalecerá o menor.

5.2.3 – Considerar-se-á para esta licitação, no que couber, o frete CIF.

5.2.4 – Os termos constantes das Propostas apresentadas são de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito a qualquer modificação da mesma ou substituição de envelopes, após sua entrega.

5.2.5 – A apresentação da Proposta será considerada como evidência de que a Licitante examinou todos os detalhes e especificações do presente Instrumento Convocatório e obteve informações sobre pontos porventura duvidosos, considerando, por conseguinte, que os elementos recebidos lhe permitiram a apresentação de sua oferta de modo satisfatório.

5.2.6 – Após a fase de Habilitação, não cabe desistência da Proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela Comissão Permanente de Licitação, devendo inclusive o licitante vencedor cumprir todos os preços no momento da contratação sob pena de aplicação das penalidades previstas na minuta contratual.

5.2.7 – Em virtude do Sesc não contratar valores acima do estimado, o licitante deverá negociar com a entidade, o(s) valor(es) de sua proposta na etapa da disputa de lances, caso seu valor esteja acima da estimativa.

6 – DA HABILITAÇÃO

A empresa arrematante deverá encaminhar a seguinte documentação:

6.1 – HABILITAÇÃO JURÍDICA

a) **Prova de registro no órgão competente**, no caso de empresário individual.

b) **Ato constitutivo, estatuto ou contrato social** em vigor, devidamente consolidado e registrado, por órgão competente.

b1) Caso o ato constitutivo, estatuto ou contrato social não estejam consolidados ou possuam aditivos posteriores à consolidação, deverão apresentar também seus aditivos;

c) **Ato de nomeação ou de eleição dos administradores**, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo das demais documentações.

d) **Cédula de identidade** ou qualquer outro documento público com foto do (s) sócio (s), que tenham poder de representação da empresa ora licitante, em conjunto ou separadamente, de acordo com o preestabelecido em cada Instrumento Contratual. Tais documentos deverão estar em condições de identificação;

e) **Decreto de autorização para funcionamento no país**, do Poder Executivo, no caso de “Sociedade Estrangeira” ou “Sociedade Nacional”.

6.1.1 – As empresas participantes deverão apresentar objeto social exposto no ato constitutivo, estatuto ou contrato social que especifique atividade pertinente e compatível com o objeto da presente licitação, sob pena de inabilitação.

6.2 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

6.1 Para comprovação da qualificação e capacidade técnica do licitante, será necessária a apresentação dos documentos específicos abaixo relacionados:

6.1.1 Apresentar declarações, no mínimo 01 (uma), emitidas por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que atestem a qualidade técnico-operacional do serviço, compatíveis em quantidade e características com o objeto desta licitação, sendo:

a) Quantidades mínimas de acessos simultâneos:

- 02 - Módulo Administrativo e gerencial.
- 14 - Módulo Operacional tipo Mobile.
- 01 - Módulo de abertura de ordens de serviço.

b) Características:

- Aplicação em pelo menos um dos seguintes tipos de instalações: shopping center, complexo de estúdios de empresa de comunicações, hospital e hotel, centros comerciais, prédios residenciais ou equivalente;
- Envolvendo equipamentos e instrumentos de necessariamente sistemas elétricos, automação, refrigeração e utilidades além de manutenção civil das respectivas instalações.

6.2 O(s) atestado(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel que identifique o fornecedor, constando a razão social, endereço, nome e telefone de um representante, para confirmação dos dados.

6.2.1. – Não serão considerados atestados fornecidos por empresas do mesmo grupo econômico das empresas licitantes.

6.3 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

6.3.1 – **Certidão Negativa de Falência** expedida pelo distribuidor da pessoa jurídica licitante, ou de execução patrimonial, com data de emissão de, não superior a **30 (trinta)** dias anteriores à data fixada para a sessão de abertura da licitação, salvo, outra data expressa na própria certidão;

6.4 – REGULARIDADE FISCAL:

6.4.1 – Prova de inscrição no **Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ)**;

6.4.2 – Prova de inscrição no **Cadastro de contribuintes estaduais e/ou municipais**, pertinente ao ramo de atividade da licitante;

6.4.3 – **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)**, emitida pela Justiça do Trabalho, atualizada;

6.4.4 – **Certificado de Regularidade Fiscal – CRF**, perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – **FGTS**, atualizada;

6.4.5 – **Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União**, junto a Receita Federal do Brasil, atualizada;

6.4.6 – **Certidão Negativa de Tributos Estaduais, expedida pela Fazenda Estadual**, juntamente com a certidão quanto a dívida ativa do Estado, ou ainda, Certidão de Não Contribuinte;

6.4.7 – **Certidão Negativa de Tributos Municipais**, expedida pela Fazenda Municipal, ou ainda, Certidão de não contribuinte;

6.5 – Além dos documentos acima elencados deverá ser apresentado também:

6.5.1 – **Declaração**, com data de emissão de no máximo 30 (trinta) dias anteriores a data de abertura da licitação, **que comprove a inexistência, no quadro funcional da empresa, de adolescente menor de dezoito anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como menor de dezesseis anos desempenhando qualquer função, salvo na condição de aprendiz a partir de quatorze anos.** Caso conste do quadro funcional o profissional aprendiz, este só poderá desempenhar suas funções a partir dos quatorze anos de idade, conforme estabelece o art. 7º inciso XXXIII da Constituição Federal.

6.6 – Caso as certidões apresentadas sejam POSITIVA (S), o Sesc-AR/RN se reserva ao direito de só aceitá-la (s) se a (s) mesma (s) contiver (em) expressamente o efeito de NEGATIVA, nos termos do art. 206 do Código Tributário Nacional, informado pelo emitente.

6.7 - Caso o estabelecimento que for executar o objeto for constituído como matriz, todos os documentos deverão estar em seu nome. Caso seja filial, os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza ou por determinação legal, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz ou cuja validade abranja todos os estabelecimentos da empresa.

6.8 - Os documentos deverão estar válidos na data de recebimento dos envelopes. Quando o órgão for omissor em relação ao prazo de validade dos mesmos, considerar-se-á o prazo de validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data da emissão.

7 – DAS CONDIÇÕES GERAIS SOBRE A DOCUMENTAÇÃO

7.1 – É recomendado que os licitantes apresentem seus documentos na ordem em que estão listados nesse edital, bem como, **ENUMERE TODAS AS FOLHAS DO DOCUMENTO**, indicando, em cada folha, o número e a quantidade total de folhas e conste ao lado da numeração do último documento a expressão “última folha”. Assim, exemplificativamente, um documento contendo vinte folhas será registrado da seguinte forma: 1/20, 2/20, 3/20..., 20/20.

7.2 – O SESC não se responsabilizará por documentos que não contenham numeração sequencial e/ou numeração sequencial errada, bem como, não será ponto de desclassificação/inabilitação no certame, sendo recomendado somente para fins de organização.

7.3 – A documentação poderá ser apresentada em fotocópias, exceto as termo sensitivas. Caso julgue necessário, a Comissão Permanente de Licitação - CPL solicitará aos licitantes a apresentação dos documentos originais com o fim de verificar a autenticidade das fotocópias apresentadas.

7.4 – Quando as certidões emitidas pelos órgãos não indicar o prazo validade, considerar-se-á o de 60 (sessenta) dias, a contar da data da emissão.

7.5 – A qualquer tempo o Sesc AR/RN poderá realizar diligências destinadas a esclarecer, complementar ou atualizar os documentos de habilitação que instruem o processo, o qual deverá ser solicitado e avaliado pela comissão de licitação/pregoeiro.

7.6 – Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente edital e seus anexos.

7.7 - Os documentos que forem emitidos pela Internet estarão sujeitos a posterior conferência na página eletrônica do órgão emissor, que conferirá a sua autenticidade.

7.8 – Os licitantes deverão, obrigatoriamente, informar um telefone comercial de contato direto com o responsável pela Licitação no âmbito da Empresa, bem como o e-mail profissional da empresa Licitante, para que a Comissão de Licitação possa realizar possíveis comunicações, caso haja necessidade.

8 – DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO

8.1 – RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS

8.1.1 - Até às **09h00 horas do dia 31/10/2024**, os interessados poderão inserir ou substituir propostas comerciais no sistema eletrônico.

8.2 – ABERTURA DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS

8.2.1 – A Comissão de Licitação fará a análise inicial das propostas e desclassificará as que não estejam em consonância com o estabelecido neste edital e seus anexos.

8.2.2 - A decisão sobre classificação de propostas comerciais será disponibilizada no sistema eletrônico pelo Pregoeiro para acompanhamento em tempo real pelas empresas.

8.2.3 – Da decisão de desclassificação somente caberá pedido de reconsideração à própria Comissão de Licitação, a ser enviado exclusivamente via Internet, para o e-mail cpl@rn.sesc.com.br, acompanhado da justificativa de suas razões, no prazo de 30 (trinta) minutos a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico.

8.2.4 – A Comissão de Licitação decidirá no mesmo prazo, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

8.2.5 – Da decisão da Comissão de Licitação relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

8.3 – SESSÃO PÚBLICA DE LANCES

8.3.1 – A sessão pública de lances terá início às **10h00 horas do dia 31/10/2024**.

8.3.2 - Os autores das propostas classificadas poderão oferecer lances **exclusivamente** por meio do sistema eletrônico, sem restrições de quantidade de lances ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado.

8.3.3 - A cada lance ofertado, o participante será imediatamente informado de seu recebimento, respectivo horário de registro e valor, pressupondo-se que as empresas estejam conectadas ao sistema eletrônico.

8.3.4 – Na hipótese de haver lances de valores iguais, será considerado o lance que tiver sido primeiramente registrado.

8.3.5 – Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

8.3.6 – Durante todo o transcurso da Sessão Pública de Lances os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, sem identificação dos autores dos lances.

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

8.3.8 – O tempo aleatório é gerado automaticamente pelo sistema eletrônico, podendo durar de 1 segundo a 30 minutos, sendo, portanto, desconhecido.

8.3.9 – Em face da impossibilidade de determinação do tempo aleatório, recomenda-se aos licitantes estabelecer o valor mínimo de lance, evitando assim frustração por falta de tempo hábil para calculá-lo e apresentá-lo durante o tempo aleatório.

8.3.10 – O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da Sessão Pública de Lances. Os licitantes deverão consultar regularmente o sistema eletrônico para verificar o resultado da licitação.

8.3.11 – O sistema eletrônico gerará ata circunstanciada com o registro da indicação do lance vencedor, classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à Sessão e os autores dos lances.

8.3.12 – Os lances apresentados deverão referir-se ao valor total de acordo com o tipo da licitação.

8.3.13 - Encerrada a etapa de lances, na hipótese de participação de licitante microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP), será observado o disposto nos artigos 44 e 45, da Lei Complementar nº 123, de 2006.

8.3.14 - O Sistema identificará os preços ofertados pelas ME/EPP participantes que sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao menor preço, desde que a primeira colocada não seja uma ME/EPP.

8.3.15 - As propostas ou lances que se enquadrarem nessa condição serão consideradas empatadas com a primeira colocada e o licitante ME/EPP melhor classificado terá o direito de apresentar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente abaixo da primeira colocada, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos.

8.3.16 - Caso a ME/EPP melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes ME/EPP participantes que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, segundo o estabelecido no subitem anterior.

8.3.17 - Caso sejam identificadas propostas de licitantes ME/EPP empatadas, no referido intervalo de 5% (cinco por cento), será realizado sorteio para definir qual das licitantes primeiro poderá apresentar nova oferta, conforme subitem acima.

8.3.18 - Havendo êxito neste procedimento, a ME/EPP assumirá a condição de melhor classificada no certame, para fins de aceitação. Não havendo êxito, ou tendo sido a melhor oferta inicial apresentada por ME/EPP, ou ainda não existindo ME/EPP participante, prevalecerá a classificação inicial.

8.3.19 - Somente após o procedimento de desempate fictício, quando houver, e a classificação final dos licitantes, será cabível a negociação de preço junto ao fornecedor classificado em primeiro lugar.

8.3.20 - Apurada a proposta final classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido melhor preço, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

8.3.21 - Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8.3.21.1 – Iniciada a fase de análise das propostas, será levada em consideração a ordem de classificação registrada no sistema licitações-e, não havendo mais que se falar em empate ficto nesta fase. Sendo considerado o benefício do empate ficto apenas no momento da disputa de lances pelo sistema licitações-e.

8.3.22 – Iniciada a disputa de lances, o pregoeiro informará o valor estimado para o item/lote e será sumariamente desclassificado do item/lote que assim proceder, a empresa que ao final da disputa de lances, mantiver valor acima do estimado, conforme estipula o subitem 5.2.7, deste edital.

8.4 – ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA COMERCIAL AJUSTADA

8.4.1 – Ordenados os lances em forma crescente de preço, o pregoeiro determinará ao autor do lance classificado em primeiro lugar, denominado ARREMATANTE, que **no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, apresente obrigatoriamente a proposta ajustada, bem como os documentos de habilitação**, sob pena de inabilitação.

8.4.1.1 – **A apresentação deverá ser realizada obrigatoriamente, via e-mail, no endereço: cpl@rn.sesc.com.br**

8.4.2– Na hipótese de inabilitação ou de descumprimento de exigências estabelecidas neste edital e seus anexos, será convocado o autor do segundo menor lance e, se necessário, observado a ordem crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam às exigências deste edital e seus anexos.

8.4.3 – No que concerne a proposta ajustada, mesmo tendo sido realizada análise inicial e classificação da proposta eletrônica, se for identificada divergência da proposta ajustada com o previsto neste edital e seus anexos, haverá desclassificação da proposta ajustada.

8.5 – DECLARAÇÃO DE LICITANTE VENCEDOR

8.5.1 - Realizada a análise de documentos de habilitação e de proposta ajustada, a Comissão de Licitação procederá ao julgamento final indicando o licitante vencedor. O Pregoeiro consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico (DECLARAÇÃO DE VENCEDOR) e o processo será encaminhado à autoridade competente para homologação.

9 – DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

9.2 – Caso ocorra empate de dois ou mais nos preços dos licitantes, utilizar-se-á critérios: Produtos produzidos no País; produtos produzidos ou prestados por empresas brasileiras, produtos produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País, e, caso persista o empate, a classificação se fará por sorteio, na presença dos licitantes, em dia, horário e local a ser definido pela Comissão de Licitação.

9.3 – A Comissão Permanente de Licitação (CPL) poderá utilizar assessoramento técnico e específico na área de competência que se efetivará o certame, através de parecer que integrará o processo, sendo de responsabilidade deste setor a realização de toda a análise e julgamento técnico.

9.3.1 – Caso entenda necessário, o Sesc AR/RN, poderá a qualquer momento, realizar visitas técnicas ao estabelecimento do licitante que ofertou o menor preço.

9.3.2 – Após análise técnica, caso os produtos apresentados na proposta pelo licitante que ofertou o menor preço, estejam em desacordo com o Edital e seus anexos, serão analisadas as propostas dos licitantes remanescentes na ordem de classificação e nas mesmas condições estabelecidas neste edital.

9.4 – Na hipótese de inabilitação de todos os licitantes ou de desclassificação de todas as propostas, a comissão poderá estipular novo prazo para apresentação de propostas retificadas e/ou novos documentos de habilitação, livres das causas da inabilitação, não excedendo o prazo de 08 (oito) dias úteis.

9.5 – Não serão levadas em consideração vantagens não previstas neste Edital, nem ofertas de redução sobre a proposta que melhor tenha atendido os interesses da Entidade.

10 – DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO E DO RECURSO

10.1 – Da desclassificação das propostas comerciais somente caberá pedido de reconsideração à Comissão de Licitação, com a justificativa de suas razões, a ser apresentado, no prazo máximo de até 30 min. após a desclassificação, em campo próprio do sistema.

10.2 – A Comissão de Licitação analisará e decidirá em até 30 min. o pedido de reconsideração.

10.3 – Da decisão da Comissão de Licitação relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

10.4 - Declarado o licitante vencedor, durante a sessão pública, caberá recurso fundamentado, em campo próprio do sistema em até 2 (dois) dias úteis, com efeito suspensivo. Passado o prazo, havendo recurso, será encaminhado para julgamento e serão julgados em prazo razoável.

10.4.1 – Os participantes que puderem ter a sua situação no processo afetada pela reconsideração da decisão poderão se manifestar sobre o pedido no prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da sua ciência, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

10.4.2 – Será comunicado o resultado do julgamento, através do sistema e do sítio eletrônico do Sesc e a ciência dos interessados se dará a partir dessa publicação. Sendo de responsabilidade dos licitantes e interessados acompanhar o processo licitatório, não podendo reclamar posteriormente.

10.4.3 - Caso os caracteres disponíveis no sistema não sejam suficientes para o conteúdo do recurso ou contrarrazões, o licitante deverá enviar a íntegra dos referidos documentos digitalizados em formato PDF, devidamente assinado pelo representante legalmente constituído, por e-mail para o endereço eletrônico cpl@rn.sesc.com.br, no mesmo prazo supracitado. Caso não seja enviado qualquer documento será considerado apenas o conteúdo do sistema.

10.5 – Não serão aceitos recursos interpostos fora das condições e dos prazos estabelecidos neste edital.

10.6 – O provimento de recursos somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.7 – Para fins de contagem de prazo, deverá ser excluído o dia do início e incluído o dia do vencimento, devendo os dias serem contados consecutivamente, sendo que seu início e término se dará sempre em dia de funcionamento do Sesc AR/RN.

11 – DA HOMOLOGAÇÃO E DA CONVOCAÇÃO

11.1 – Após divulgação do julgamento do licitante vencedor, e não havendo recurso, o resultado será submetido à apreciação da autoridade competente, com vistas à homologação da proposta mais vantajosa do objeto da LICITAÇÃO.

11.2 – Depois de homologada, o licitante vencedor, será convocado para a assinatura da Ata de Registro de Preços.

11.3 – A partir da convocação, caracterizará descumprimento total da obrigação, o licitante que se recusar a assinar a Ata de Registro de Preços em até 05 (cinco) dias úteis, permitindo a contratação com os licitantes remanescentes na ordem de classificação e nas mesmas condições estabelecidas neste edital.

12 – DO CONTRATO

12.1 - O contrato correspondente a este instrumento convocatório se valerá das regras previstas no Código de Defesa ao Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078/90; nas regras gerais de prestação de serviços previstas no Código Civil, Lei 10.406/02; e no Regulamento de Licitações e Contratos do Serviço Social do Comércio - Sesc, a Resolução Sesc nº 1.593/2024, bem como nas regras afinadas entre as partes, observado o permissivo legal.

12.2 - Os licitantes deverão manter na fase contratual as mesmas condições em relação aos documentos de habilitação na fase licitatória, sob pena de rescisão unilateral do contrato.

12.3 - Os serviços prestados deverão corresponder aos cotados nas propostas comerciais.

12.4 - A recusa injustificada da Adjudicatária em assinar o CONTRATO, no prazo estabelecido, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a as penalidades legalmente estabelecidas neste instrumento convocatório e no contrato.

13 – DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES, DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DO OBJETO, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, DAS PENALIDADES E DA RESCISÃO

13.1 - Conforme Termo de Referência e Minuta do Contrato do presente Edital.

14 – DA REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO

14.1 - Por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, o Sesc-AR/RN poderá, a qualquer momento, por critérios de conveniência e oportunidade revogar a presente licitação.

14.2 - Havendo vício de legalidade no procedimento licitatório, o Sesc-AR/RN deverá, de ofício, anular a licitação, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, não ensejando qualquer dever de indenizar por parte desta entidade.

14.3 - A nulidade do procedimento licitatório implica, necessariamente, à do Contrato.

15 – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

15.1 - Ao aceitar participar da sessão de licitação, o licitante está ciente de que o Sesc-AR/RN adota os termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) com seus clientes, fornecedores e colaboradores para garantir que a privacidade e a segurança dos dados sejam protegidas, em respeito à privacidade em relação a qualquer informação, dados e/ou imagem que possam ser coletados, tratados e compartilhados.

15.2 - Os licitantes autorizam o Sesc-AR/RN a coletar, tratar e compartilhar os dados pessoais de seus representantes, para o fim exclusivo de viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD e o seguinte:

15.2.1 - Fica autorizada a coleta, o tratamento e o compartilhamento do nome completo e cópias e números de identidade e CPF dos representantes das licitantes, bem como eventuais dados pessoais incluídos em contrato social, estatuto ou documento equivalente, enquanto for necessário ao atingimento da finalidade a seguir exposta;

15.2.2 - A coleta, tratamento e compartilhamento dos dados acima especificados tem por finalidade viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado;

15.2.3 - Os dados pessoais coletados, serão compartilhados quando da necessidade de vistas aos autos do processo, que é público e, portanto, acessível a todo interessado, por ocasiões de sessões presenciais e sobretudo em caso da realização de sessões virtuais, nas quais os participantes analisarão os documentos de credenciamento propostas de preços e habilitação no formato digital, como forma de assegurar a transparência da relação.

15.3 - O Sesc-AR/RN se responsabiliza por todas as medidas de segurança necessárias à proteção dos dados coletados, tratados ou compartilhados, de incidentes de segurança da informação e comunicará aos titulares dos dados e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, em conformidade ao art. 48 da LGPD.

15.4 - Os titulares dos dados, poderão exercer, no que couber, os direitos previstos no art. 18 da LGPD, revogando a anuência aqui manifestada ou solicitar que sejam eliminados os seus dados pessoais, ficando cientes que isto poderá impedir sua continuidade no processo licitatório.

15.5 - O Sesc-AR/RN afirma que o material resultante da sessão não terá nenhuma finalidade comercial e será utilizado exclusivamente para registro em ata e no processo administrativo, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

16 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1 - A qualquer momento o Sesc-AR/RN poderá desclassificar licitantes, sem que lhes caiba qualquer indenização, caso tenha conhecimento de fato que desabone a capacidade financeira, técnica ou administrativa, inclusive incorreções que venham a ser detectadas na documentação e propostas.

16.2 - Caso entenda necessário, o Sesc-AR/RN, poderá a qualquer momento da vigência da Ata de Registro de Preços, realizar visitas técnicas ao estabelecimento do licitante vencedora.

16.3 - Poderão ser convidados a colaborar com a Comissão de Licitação, assessorando-a, quando necessário, profissionais de reconhecida competência técnica, integrantes ou não dos quadros do Sesc-AR/RN, desde que não vinculados direta ou indiretamente a qualquer dos licitantes, sendo quaisquer documentos ou pareceres emitidos por esses de sua inteira responsabilidade.

16.4 - O Sesc-AR/RN poderá, em qualquer momento da fase licitatória ou contratual, solicitar às licitantes, por escrito, informações adicionais sobre a documentação e as propostas apresentadas, podendo desclassificá-las(s) ou extinguir a ata, incabível de qualquer indenização a(s) licitante(s) ou Empresa Registrada, caso tenha conhecimento de fato que desabone a capacidade econômico-financeira, técnica, fiscal ou jurídica, inclusive incorreções que venham a ser detectadas na documentação e propostas.

16.5 - Não serão levadas em consideração pela entidade, em qualquer das fases do procedimento,

inclusive contratual, consultas, pleitos ou reclamações que não tenham sido formuladas por escrito e devidamente protocoladas. Em hipótese alguma serão aceitos entendimentos verbais entre as partes.

16.6 - A cópia e/ou acesso a qualquer documento do processo licitatório, deverá ser solicitado formal ao Setor de Licitação, de forma presencial ou por e-mail. Caso seja encaminhada solicitação por e-mail, deverá estar em papel timbrado, encaminhada em anexo e a comissão se reserva ao direito de disponibilizar tais documentos de forma presencial ou virtual, não sendo aceitas solicitações realizadas por telefone ou qualquer outro meio.

16.7 - O não cumprimento de exigências formais, que não inviabilizem o andamento do certame, deverão ser tratados com razoabilidade e pautado no princípio da instrumentalidade das formas.

16.8 - Os casos não previstos neste Edital serão decididos pela comissão e submetidos, caso necessário, à Assessoria Jurídica.

Natal/RN, 24 de outubro de 2024.

Eudivan Alves Pinheiro
Analista de Contratos e Licitação

Maria Nilde de Oliveira Batista
Gerente de Aquisições e Contratos

ANEXO I

PREGÃO ELETRÔNICO SESC AR/RN nº 24/00025-PE

LOTE ÚNICO			
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID	QUANT
01	TAXA DE AQUISIÇÃO E LICENÇAS DO SOFTWARE		
1.1	TAXA MENSAL INCLUINDO SUPORTE TÉCNICO E UPGRADE, USO DA TECNOLOGIA PARA O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA ASSIM COMO O MODO CLOUD ABAIXO DESCRIMINADO: - MÓDULO ADMINISTRATIVO E GERENCIAL COM SUPORTE E UPGRADE (USUÁRIOS SIMULTANEOS) - (QUANT - 02) - MÓDULO OPERACIONAL TIPO MOBILE COM SUPORTE E UPGRADE (USUÁRIOS SIMULTANEOS) - (QUANT - 14) - MODULO DE ABERTURA DE ORDENS DE SERVIÇO COM SUPORTE E AUGRADE - (QUANT - 01) - CLOUD (NUVEM) - MODULO ADMINISTRATIVO E GERENCIAL - (QUANT - 02) - CLOUD (NUVEM) - MODULOS OPERACIONAL TIPO MOBILE - (QUANT - 15)	MÊS	12
02	SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE E CUSTOMIZAÇÃO		
2.1	PROJETO DE IMPLANTAÇÃO	HORA	40,00
2.2	TREINAMENTO OPERACIONAL USUÁRIO ADMINISTRATIVO E GERENCIAL	HORA	40,00
2.3	TREINAMENTO OPERACIONAL MOBILE	HORA	12,00
2.4	SUPORTE PÓS IMPLANTAÇÃO	HORA	40,00

ANEXO II

PREGÃO ELETRÔNICO SESC AR/RN nº 24/00025-PE

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, ARMAZENAMENTO E TREINAMENTO DE SOFTWARE DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO, NO MODELO CLOUD (NUVEM), NAS UNIDADES SESC AR/RN, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, conforme especificações e condições detalhadas neste termo e seus anexos.

2 JUSTIFICATIVA

2.1 A contratação almejada abrange o fornecimento do software de manutenção incluindo implantação, treinamento, armazenamento e suporte aos usuários do sistema visando otimização do atendimento as demandas de manutenção, implementando toda sistemática da manutenção permitindo o gerenciamento dos processos e serviços de manutenção corretiva, preventiva e preditiva de equipamentos elétricos, mecânicos, instalações prediais e sistemas de automação contemplando todas as instalações.

2.2 Importante mencionar a ferramenta como instrumento de acompanhamento as demandas das unidades, principalmente as unidades do interior do estado. Desta forma iremos dinamizar as manutenções realizadas no Sesc AR/RN.

2.3 A aquisição desse software promoverá o atendimento as necessidades de manutenção inerentes às atividades das unidades do SESC AR/RN:

1. Sesc Sede / Cidade Alta;
2. Sesc Zona Norte;
3. Sesc Mirassol;
4. Sesc Macaíba;
5. Sesc Odontologia;
6. Sesc Rio Branco;
7. Sesc Ler São Paulo do Potengi;
8. Sesc Ler Nova Cruz;
9. Sesc Seridó;
10. Sesc Mossoró;
11. OdontoSesc;
12. Sesc Saúde da Mulher;
13. Sesc Vacina;
14. BiblioSesc.

3 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E ESTRATÉGIA DE SUPRIMENTO

3.1 Este objeto abrange todos os requisitos/serviços necessários à execução de implantação, treinamento e armazenamento de dados, sem, entretanto, se limitar a:

3.1.1 Execução de serviços preliminares que englobam desde a mobilização de equipe especializada, tanto para a execução do treinamento, quanto para a fase de implantação,

incluindo a carga das informações no *software* a partir das planilhas a serem disponibilizadas pelo Sesc AR/RN no anexo I;

3.1.2 A empresa deve ser responsável por realizar as primeiras cargas de dados no *software* a partir das planilhas disponibilizadas pelo Sesc AR/RN, conforme anexos. É responsabilidade da CONTRATADA colocar as informações contidas nestes anexos no formato que seu *software* exija;

3.1.3 As cargas dos demais planos de manutenção serão realizadas pela equipe do Sesc AR/RN em ondas sucessivas com supervisão da empresa fornecedora do *software*. Neste caso, a formatação das informações também será responsabilidade da equipe Do Sesc AR/RN;

3.1.4 Treinamento de funcionários do Sesc AR/RN, para que todos estejam devidamente habilitados para o desenvolvimento dos serviços;

3.1.5 A definição de “regras de negócio” deverá ser feita em conjunto com a equipe do Sesc AR/RN.

Regra de negócio é o que define a forma de fazer o negócio, refletindo a política interna, o processo definido e/ou as regras básicas de conduta. Ou seja, é um conjunto de instruções que os usuários já seguem e que o sistema a ser desenvolvido deve contemplar.

3.2 O *software* deverá ser capaz de:

3.2.1 Sistematizar os macrofluxos de processo do Sesc AR/RN de manutenção dos sistemas existentes: elétrico, utilidades, refrigeração, automação, instrumentação, urbanização e predial;

3.2.2 Permitir o controle da carga de trabalho das equipes e fornecedores, custos e consumos de recursos de materiais e serviços;

3.2.3 Parametrizar os níveis de acesso, ou seja, definir níveis de aprovação / permissão / fluxo de processo;

3.2.4 A plataforma do *software* deve poder trabalhar on-line e também off-line, e de maneira ininterrupta;

3.2.5 A ferramenta deve permitir a autenticação de usuários em um servidor de protocolos de acesso a diretórios no momento que eles acessem o sistema. Este critério é necessário para saber qual usuário tomou determinada ação, além de também evitar possíveis fraudes, garantindo a segurança das informações. O *software* licitado terá que oferecer condições para integrar com o Microsoft Active Directory ou Office 365, assim como os demais sistema utilizado pela CONTRATANTE, que for necessário para o bom funcionamento da área de negócio;

3.2.6 Alocar atividades para usuários;

3.2.7 Realizar importação de documentos nas extensões pdf, doc, dwg, jpeg, xls, ...

3.2.8 Verificar com quem a atividade se encontra em determinado momento, além da gestão de prazos;

3.2.9 Possuir modelos de relatórios gerenciais;

- 3.2.10 Apresentar relatório com o descritivo das atividades executadas pelo usuário / executor;
- 3.2.11 Possuir tela exclusiva para os KPIs;
- 3.2.12 A ferramenta deverá permitir a customização de indicadores (KPIs), inclusive em numa tela única;
- 3.2.13 Cadastrar equipamentos / instrumentos, as respectivas fichas técnicas e possibilitar atualizações ilimitadas;
- 3.2.14 Possuir módulo que possibilite o Controle de estoque;
- 3.2.15 Possibilidade de planejar, controlar e gerir cronograma para manutenção preventiva, abertura de corretivas e preditivas com agendamento da execução das mesmas;
- 3.2.16 Contemplar o PMOC (Plano de Manutenção, Operação e Controle para Ar Condicionado), em acordo com a Legislação Nacional vigente (Portaria 3.523 de 28 de Agosto de 1998). Possibilitar o cadastro e emitir todo o plano de manutenção referente a periodicidade das ações programadas para o PMOC junto a manutenção preventiva;
- 3.2.17 Para as atividades que ocorrem periodicamente (itens repetitivos), deverá permitir a geração de alertas e programação destes serviços;
- 3.2.18 Permitir abertura, controle e encerramento das Ordens de Serviço;
- 3.2.19 Realizar avaliação e análise de falhas e defeitos, além de permitir a identificação daqueles repetitivos;
- 3.2.20 Possibilidade de realizar planejamento dos recursos (mão-de-obra, financeiro e de insumos materiais e serviços);
- 3.2.21 Verificar a jornada de trabalho dos funcionários/contratados, de modo a ter a possibilidade de distribuir melhor as atividades, inclusive plantões, e evitar a superalocação de recursos;
- 3.2.22 Não ser limitado ao uso exclusivo de softwares da CONTRATADA. O software deve atender a integração aos módulos de Suprimentos (MXM) e RH (TOTVS e RM) do Sesc AR/RN. A CONTRATADA deverá comprovar a possibilidade desta integração;
- 3.2.23 Funcionar plenamente na versão Mobile para o uso em tablets e/ou smartphones como opção para elaborar registros, fotos, vídeos, áudios, abrir OS...;
- 3.2.24 Ser SaaS, versão na nuvem (cloud), onde todas as informações ficarão acessíveis através de site, não necessitando de um servidor local do Sesc AR/RN;
- 3.2.25 Possibilidade de abertura de chamado pelo Usuário por email do SESC AR/RN, através do software Softexpert;
- 3.2.26 Leitura através de *QR Code*, com informação dos equipamentos / instrumentos, podendo ser utilizado através de tablet / smartphone;

3.2.27 Suporte e Assistência técnica, no mínimo dentro do horário comercial, por telefone, chat, e-mail e/ou outra ferramenta que viabilize esta comunicação;

3.2.28 O suporte técnico deverá ser virtual com resposta em até **6 horas** após abertura do chamado;

3.2.29 Atualizações do software, quando houver;

3.2.30 Ser possível receber os backups periodicamente (a periodicidade deve ser definida pela CONTRATANTE);

3.2.31 Avaliação do usuário quanto a qualidade do serviço executado. O software deve conter campo para esta avaliação.

3.2.32 A entrega e instalação do software será em até **30 (trinta)** dias úteis, após assinatura do contrato.

3.3 A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente os prazos estipulados no Edital e seus anexos, e atender a todas as normas de segurança, responsabilizando-se exclusivamente, por todos e quaisquer eventos que ocorrerem no local de entrega, que são utilizados o sistema, conforme abaixo:

Serviço Social do Comércio - Sesc Sede / Cidade Alta

Endereço: Rua Coronel Bezerra, 33, Cidade Alta, Natal/RN

Fone: (84) 3133-0360

Deymisson Costa de Souza – Coordenador de Manutenção

Serviço Social do Comércio - Sesc Ler Zona Norte

Endereço: Rua Paranduva, 2873, Conjunto Santa Catarina, Potengi, Natal/RN

Fone: (84) 3133-0355

Rita de Cássia Bento de Almeida – Gerente

Serviço Social do Comércio - Sesc Mirassol

Endereço: Rua Coronel João Medeiros, 1906, Lagoa Nova, Natal/RN

Fone: (84) 3233-0363

Francinaide Barbalho Oliveira de Araújo - Gerente

Serviço Social do Comércio - Sesc Macaíba

Endereço: Rua Professor Caetano, 310, Centro, Macaíba/RN

Fone: (84) 3271-1433

Raissa Danieli Silva Araujo Oliveira - Gerente

Serviço Social do Comércio - Sesc Odontologia

Endereço: Av. Campos Sales, 671, Tirol, Natal/RN

Fone: (84) 3133-0354

Maria Aparecida de Moraes Andrade - Gerente

Serviço Social do Comércio - Sesc Rio Branco

Endereço: Avenida Rio Branco, 375, Cidade Alta, Natal/RN

Fone: (84) 3216-2400

Tereza Cristina da Rocha Damasceno - Gerente

Serviço Social do Comércio - Sesc Ler São Paulo do Potengi

Endereço: Rua Ouro Branco, 297, Novo Juremal, São Paulo do Potengi/RN

Fone: (84) 3133-0378
Francisca Micarla Barbosa de Lima - Gerente

Serviço Social do Comércio - Sesc Ler Nova Cruz

Endereço: Rua Severino Nunes, 55, Frei Damião, Nova Cruz/RN
Fone: (84) 3233-0379
Maria Fabiana da Silva - Gerente

Serviço Social do Comércio - Sesc Seridó

Endereço: Rua Washington Luiz, 55, Boa Passagem, Caicó/RN
Fone: (84) 3421-2337
Eliane Medeiros de Araujo - Gerente

Serviço Social do Comércio - Sesc Mossoró

Endereço: Rua Doutor João Marcelino, s/n, Nova Betânia, Mossoró/RN
Fone: (84) 3312-9800
Christiane Varela Coimbra - Gerente

4 QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1 Apresentar declarações, no mínimo 01 (uma), emitidas por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que atestem a qualidade técnico-operacional do serviço, compatíveis em quantidade e características com o objeto desta licitação, sendo:

4.1.1 Quantidades mínimas de acessos simultâneos:

- 02 - Módulo Administrativo e gerencial.
- 14 - Módulo Operacional tipo Mobile.
- 01 - Módulo de abertura de ordens de serviço.

4.1.2 Características:

- Aplicação em pelo menos um dos seguintes tipos de instalações: shopping center, complexo de estúdios de empresa de comunicações, hospital, hotel, centros comerciais, prédios residenciais ou equivalente;
- Envolvendo equipamentos e instrumentos de necessariamente sistemas elétricos, automação, refrigeração e utilidades além de manutenção civil das respectivas instalações.

5 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 Garantir que atende a todos os requisitos classificados como OBRIGATÓRIOS descritos no Anexo III - Planilha de Requisitos;

5.2 Realizar, conforme agendamento entre as partes, a prova de conceito (POC) do anexo II para comprovação das características descritas no Anexo III, devidamente acompanhada pela comissão formada por especialistas de TI e processos;

5.3 O treinamento deverá ser realizado por profissional devidamente qualificado e capacitado no software;

5.4 O treinamento deverá ser dado de forma virtual, onde o instrutor deverá estar 100% dedicado a comunicação com a turma participante;

5.5 Responder por qualquer dano ou prejuízo que venha a causar à CONTRATANTE, ressarcindo-a financeiramente quando for o caso;

5.6 Dar prioridade ao atendimento das chamadas e solicitações efetuadas, assim, como à solução das irregularidades apontadas pela CONTRATANTE.

5.7 Corrigir **em até 48 (quarenta e oito) horas, incluindo finais de semanas e feriados** as irregularidades indicadas pela CONTRATANTE, em face da execução dos serviços contratados.

5.8 Responsabilizar-se por danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluía ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

5.9 Comprovar o vínculo empregatício dos seus empregados, destacados para a prestação dos serviços, de acordo com a CLT, manter atualizados os registros nas Carteiras de Trabalho e Previdência Social (CTPS) e apresentar a documentação comprobatória ao Fiscal do contrato, sempre que solicitado.

5.10 Manter sob a sua exclusiva responsabilidade toda a supervisão, direção e mão de obra para execução completa e eficiente dos serviços objeto deste termo, bem como zelar pela integridade dos bens da Contratante entregues a sua guarda.

5.11 Ficam a cargo da contratada os custos com o cumprimento das obrigações citadas neste termo, sendo de sua responsabilidade todas as despesas com impostos, tributos, descontos, emolumentos, fretes, despesas fiscais, comerciais, taxas, seguros, prestação de garantia, despesas diretas e indiretas em geral; inclusive obrigações trabalhistas e previdenciárias, que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

5.12 Responsabilizar-se por todos e quaisquer vícios e danos decorrentes dos produtos, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990) e Código Civil no que couber;

5.13 Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada;

6 GARANTIA E ASSISTENCIA TÉCNICA

6.1 Contados a partir do recebimento definitivo, a qual comporta: a garantia comumente utilizada pelo comércio e prevista no Código de Defesa do Consumidor, acrescida de todas as licenças necessárias para o perfeito funcionamento da solução, e de suporte técnico;

6.2 A CONTRATADA deverá oferecer na proposta o telefone de suporte e e-mail para abertura e acompanhamento dos chamados para acionamento da garantia. O contato telefônico deverá ser do tipo 0800 ou telefone local em português do Brasil;

6.3 O suporte técnico, obrigatoriamente, deverá ser realizado pelo fabricante da solução;

6.4 Todas as correções que necessitem de urgência e/ou alterações ou correções que impactarem no ambiente, deverão ser feitas após o expediente, devendo assim considerar que o suporte deva prever atendimento em regime de 24x7;

6.5 O serviço de suporte técnico deverá prever o aconselhamento sobre a instalação e implementação, e a melhor utilização dos softwares, objetivando o aumento de desempenho e a estabilidade do ambiente; inicialmente, todo atendimento será realizado via telefone ou Internet, salvo quando os especialistas da CONTRATADA julgarem necessária ou quando uma visita técnica for solicitada pelo CONTRATANTE para solução de um problema;

6.6 Os dias e horários de atendimento obedecerão a conveniência do CONTRATANTE; os chamados somente poderão ser fechados após concordância e autorização do CONTRATANTE; a CONTRATADA entregará ao final do atendimento on-site, relatório de serviço que conste, minimamente, os dados do técnico da CONTRATADA, os dados do colaborador que abriu o chamado junto a CONTRATADA, o problema descrito no ato da abertura do chamado, a avaliação e solução implementada, observações, hora de abertura e fechamento do chamado, e campo para assinatura de representantes da CONTRATADA e do CONTRATANTE;

6.7 O acesso remoto será controlado pela CONTRATANTE e só poderá ser habilitado com autorização expressa do SESC AR/RN. A CONTRATADA deve informar antecipadamente à CONTRATANTE qualquer necessidade de acesso remoto; todas as intervenções realizadas remotamente são de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo ao mesmo responder por quaisquer danos porventura decorrentes dessas intervenções;

7 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1 A CONTRATANTE se obriga a facilitar o acesso de funcionários e prepostos da CONTRATADA, devidamente identificados, bem como a proceder aos pagamentos dos serviços efetivamente prestados;

7.2 Fornecer à Contratada todas as informações que se fizerem necessárias à compreensão dos serviços a serem entregues;

7.3 Fornecer a Contratada toda a infraestrutura (equipamentos e pessoal) para possibilitar a instalação e bom funcionamento do software.

7.4 A fiscalização da contratação será exercida pelo Coordenador de Manutenção do Sesc AR/RN, ao qual compete dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará ciência à Administração.

7.5 O Fiscal é responsável pelo Atesto das notas fiscais, e exigir da empresa contratada o cumprimento das cláusulas estabelecidas no Edital e em seus anexos (Termo de Referência e Minuta do contrato), registrando todas as ocorrências relacionadas e encaminhando ao setor responsável pela assinatura do contrato.

8 MEDIÇÕES E PLANEJAMENTO FINANCEIRO

8.1 Os Boletins de medição deverão ser divididos em:

8.1.1 Treinamento / Implantação;

8.1.2 Assinatura mensal do software.

9 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1 Os pagamentos será efetuados pela CONTRATANTE em parcelas mensais através do Boletim de Medição (BMS) apresentado pela CONTRATADA. Vale ressaltar que as parcelas serão pagas a partir da aprovação e assinatura da comprovação do evento por parte

do fiscal do Contrato do Sesc AR/RN. O presente termo garantirá que as demandas entregues no determinado período foram validados e se encontram funcionais. A partir da validação por parte da CONTRATANTE, a parcela será paga. Os boletins serão analisados pelo Sesc AR/RN em até 05 (cinco) dias úteis que indicará ou não eventuais ajustes, para que ocorra a autorização de faturamento.

9.2 Por ocasião de cada faturamento, o pagamento fica condicionado à comprovação, por parte da CONTRATADA, da manutenção das condições mínimas de habilitação, principalmente, quanto à Regularidade Fiscal, relativas ao FGTS, INSS e as Fazendas Municipal, Estadual e Federal, bem como, a comprovação dos encargos trabalhistas relativos ao mês de competência imediatamente anterior.

9.3 A nota fiscal deve ser enviada, obrigatoriamente, até o dia 25 de cada mês.

10 PREMISSAS PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

10.1 Visita ao Sesc AR/RN;

10.1.1 Os Proponentes, a seu exclusivo critério, poderão agendar visita às instalações do Sesc AR/RN. Eventuais dúvidas deverão ser encaminhadas, via e-mail, para a Coordenação de Manutenção;

10.2 Aceite dos Termos da Requisição de Compras;

10.2.1 Os Licitantes, em sua proposta técnica, deverão indicar o aceite integral deste Termo de referência. Os casos de exclusões deverão ser indicados detalhadamente.

10.3 Recursos utilizados

10.3.1 A proposta deverá indicar todos os recursos a serem utilizados pela CONTRATADA, necessários para a realização dos serviços, sejam eles recursos humanos, equipamentos, softwares etc.

10.4 Plano de Execução

10.4.1 Deve ser fornecido um plano abordando de forma detalhada as estratégias e atividades que serão adotadas no desenvolvimento do contrato.

10.5 Prova de Conceito

10.5.1 Em caso de reprovação da prova de conceito (POC) a CONTRATANTE desclassifica e convoca a LICITANTE melhor colocada conforme ordem de classificação, que deve realizar a prova de conceito em um prazo de até 7 dias.

APÊNDICE A - PROVA DE CONCEITO (POC)

Os requisitos da amostragem dos serviços devem ser considerados atendidos pela comissão, conforme subitem 5.2 do Termo de Referência:

REQUISITOS TÉCNICOS

Os requisitos se referem aos itens relacionados na tabela do item 2 deste anexo.

1 - PROVA DE CONCEITO

- 1.1 A POC trata-se de um instrumento de amostragem dos serviços a serem realizados, diante de comissão formada por especialistas de TI e Processos, o qual será submetido o licitante habilitado que ofertar o menor preço.
- 1.2 O licitante deverá demonstrar a solução ofertada e comprovar o atendimento aos requisitos obrigatórios discriminados no item 2 deste POC. A apresentação será feita na própria Sesc Sede AR/RN e a licitante deverá disponibilizar um profissional para essa finalidade. Ocorrerá a desclassificação do licitante no caso de não atendimento a qualquer um dos requisitos mencionados anteriormente.
- 1.3 A demonstração deverá ser feita em equipamento da LICITANTE.
- 1.4 A POC deverá ser realizada no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, conforme agendamento entre as partes.
- 1.5 Será desclassificado o licitante que deixar de comparecer à data marcada.
- 1.6 A solução utilizada no teste não poderá ser diferente daquela apresentada na proposta comercial.
- 1.7 Caso a LICITANTE seja reprovada, será desclassificada e convocado o 2º LICITANTE na ordem de classificação para, após a verificação da regularidade dos documentos de habilitação, realizar a prova de conceito, de acordo com os prazos definidos nos itens 10.5.1 do Termo de Referência.
- 1.8 O LICITANTE deverá executar todos os passos descritos e comprovar, de forma prática, clara e inequívoca, a presença das características técnicas e/ou funcionalidades exigidas em cada uma das atividades.
- 1.9 Para que seja comprovado conhecimento da licitante, não será permitida a alteração de código, compilação, correção, *update* etc. depois de iniciado e durante o processo de amostragem. Caso esse fato venha ser constatado pela equipe avaliadora, a licitante será automaticamente desclassificada.
- 1.10 A equipe que avaliará os requisitos de amostragem dos serviços poderá, a seu critério e sem aviso prévio, fazer uma auditoria em todo o ambiente da aplicação da licitante, com o objetivo de comprovar atendimento aos requisitos solicitados.

1.11 Durante a realização do teste, a equipe responsável pela avaliação não se manifestará quanto ao atendimento ou não dos itens que estão sendo avaliados. A divulgação do resultado da prova de conceito será feita posteriormente, em forma de parecer técnico.

1.12 Para cada item requisitado poderão ser capturadas uma ou mais telas que a licitante julgar que comprovem o item avaliado. Estas telas serão gravadas em mídia adequada para avaliação posterior pela equipe que estará avaliando a POC. Além das telas que a licitante julgar necessárias, a equipe avaliadora poderá solicitar a gravação de telas de seu interesse. A gravação deste arquivo será feita sob orientação da equipe avaliadora, na presença da licitante.

2 - TABELA DE REQUISITOS

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO			
ITEM	FUNCIONALIDADE	PARECER	CATEGORIA
CADASTRO DE ATIVOS	CADASTRO E ATUALIZAÇÃO ILIMITADA DE EQUIPAMENTOS/INSTRUMENTOS, CONTENDO FICHA TÉCNICA	OBRIGATÓRIO	MODELAGEM DE PROCESSOS
PLANEJAMENTO DE SERVIÇOS (PCM)	PCM - PLANEJAMENTO E CONTROLE DE MANUTENÇÃO: SERVIÇOS PREVENTIVOS, SERVIÇOS PREDITIVOS E SERVIÇOS CORRETIVOS	OBRIGATÓRIO	MODELAGEM DE PROCESSOS
ORDENS DE SERVIÇO	PERMITIR A ABERTURA, CONTROLE E ENCERRAMENTO DAS OS	OBRIGATÓRIO	MODELAGEM DE PROCESSOS
HISTÓRICO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS	REGISTRO DAS ATIVIDADES REALIZADAS (ATIVIDADE, MÃO DE OBRA E MATERIAL)	OBRIGATÓRIO	MODELAGEM DE PROCESSOS
NIVELAMENTO RECURSOS	PLANEJAMENTO DE RECURSOS HUMANO, FINANCEIRO E DE MATERIAIS NECESSÁRIOS	OBRIGATÓRIO	MODELAGEM DE PROCESSOS
RELATÓRIOS GERENCIAIS	RELATÓRIO COM A PRESENÇA DE TODAS AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS E QUE AUXILIEM NO GERENCIAMENTO DOS PROCESSOS	OBRIGATÓRIO	MODELAGEM DE PROCESSOS
ÍNDICES DE PERFORMANCE (KPIs)	RELACIONADOS À PRODUTIVIDADE HORA/COLABORADOR, HORA/MÁQUINA. OS INDICADORES DE DESEMPENHO PERMITEM A QUANTIFICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS, ELIMINANDO A SUBJETIVIDADE E PROPICIANDO A FORMAÇÃO DE HISTÓRICOS, VALORES ATUAIS E TENDÊNCIAS OBJETIVANDO AS CORREÇÕES NECESSÁRIAS PARA AS MELHORIAS CONTÍNUAS DOS PROCESSOS E MANUTENÇÃO	OBRIGATÓRIO	MODELAGEM DE PROCESSOS
INTEGRAÇÃO COM OUTROS SOFTWARE	POSSIBILIDADE DE INTEGRAR COM OS SOFTWARES DE SUPRIMENTOS E RH DO SESC AR/RN	OBRIGATÓRIO	INTERFACE E IDIOMA
VERSÃO CLOUD / WEB	VERSÃO WEB, ONDE AS INFORMAÇÕES FICAM DISPONÍVEIS ATRAVÉS DE UM SITE. NÃO NECESSITANDO DE UM SERVIDOR LOCAL NO SESC AR/RN	OBRIGATÓRIO	INTERFACE E IDIOMA

APÊNDICE B - PLANILHA DE REQUISITOS

		REQUISITOS
ITEM OBRIGATÓRIO	Usuários Simultâneos	Cadastro de usuários Gerencial (02) / Executantes (14) / Solicitantes (ilimitado). O sistema deverá possuir no mínimo 03 (três) níveis de acesso para os usuários.
ITEM OBRIGATÓRIO	Níveis de Permissões e Acessos	Parametrização dos níveis de acesso, ou seja, definição de nível de aprovação/permissão/fluxo de processo
ITEM DESEJÁVEL	Relatório de Usuários	Inserir e visualizar relatório com o descritivo das atividades executadas pelo usuário/executor
ITEM DESEJÁVEL	Níveis de Customização	Customização da ferramenta de modo a atender as necessidades, quando houver, do Sesc AR/RN. Visualização/estruturação
ITEM OBRIGATÓRIO	Cadastro de Ativos	Cadastro e atualização ilimitada de equipamentos/instrumentos, contendo ficha técnica
ITEM OBRIGATÓRIO	Controle de Estoque (Materiais)	Possuir módulo que possibilite o Controle de estoque
ITEM OBRIGATÓRIO	Planejamento de Serviços (PCM)	PCM = Planejamento e Controle da Manutenção: Serviços Preventivos, Serviços Preditivos e Serviços Corretivos
ITEM DESEJÁVEL	PMOC	Plano de Manutenção de Ar Condicionado, de modo que, atenda a Legislação Nacional vigente (Portaria 3523 de 28 de Agosto de 1998)
ITEM OBRIGATÓRIO	Elaborar Cronogramas e Gráficos	Elaboração de Cronograma
ITEM DESEJÁVEL	Controles Automáticos	Programar execução através de alertas = Plano de Manutenção / Periodicidade (itens repetitivos. Ex: limpar mensalmente o filtro de um ar condicionado)
ITEM OBRIGATÓRIO	Ordens de Serviços	Permitir abertura, controle e encerramento das OS
ITEM OBRIGATÓRIO	Histórico das Atividades Executadas	Registro das atividades realizadas (atividade, mão de obra e material)
ITEM DESEJÁVEL	Análise de Falhas e Defeitos	Possuir funcionalidade para avaliação e análise de falhas e defeitos repetitivos
ITEM DESEJÁVEL	Custo de Materiais e Insumos	Disponibilidade de ter uma função para calcular a soma de materiais de consumo e aplicação
ITEM OBRIGATÓRIO	Nivelamento Recursos	Planejamento de recursos Humano, Financeiro e de Material necessários
ITEM DESEJÁVEL	Elaborar Dashboards	Possibilidade do software ter um modelo já pronto ou de customizar um, apresentando os indicadores (KPIs) numa única tela
ITEM OBRIGATÓRIO	Relatórios Gerenciais	Relatórios com a presença de todas as informações necessárias e que auxiliem no gerenciamento dos processos
ITEM OBRIGATÓRIO	Índices de Performance (KPIs)	Relacionados à produtividade hora/colaborador, hora/máquina. Os indicadores de desempenho permitem a quantificação e acompanhamento dos processos, eliminando a subjetividade e propiciando a formação de históricos, valores atuais e tendências objetivando as correções necessárias para as melhorias contínuas dos processos de manutenção
ITEM DESEJÁVEL	Gerar Escala de Trabalho	Verificar a jornada de trabalho dos funcionários/contratados, de modo a ter a possibilidade de distribuir melhor as atividades, inclusive plantões, e evitar a superalocação de recursos
ITEM OBRIGATÓRIO	Integração com Outros Softwares	O software deve ser capaz de integrar, a médio e longo prazo, com os softwares de Suprimentos (MXM), Rh do Sesc AR/RN (TOTVS) e Gestão de Documento (SoftExpert)
ITEM DESEJÁVEL	Microsoft Active Directory ou Office 365	Integração com o Microsoft Active Directory ou Office 365. Esta função facilitaria a autenticação integrada com outros sistemas. Importante mencionar os tipos e quantidades de perfis

ITEM OBRIGATÓRIO	Versão Mobile Tablet / SmartPhone	Nas versões Android e IOS, usando o tablet/smartphone como opção para elaborar registro, fotos, abrir OS, ...
ITEM OBRIGATÓRIO	Versão Cloud / Web	Versão web, onde as informações ficam disponíveis através de um site. Não necessitando de um servidor local do Sesc AR/RN. Toda a infraestrutura de servidor deverá ser hospedada, fornecida e mantida pelo Contratado Entende-se por plataforma WEB, sistema desenvolvido e interpretado por navegadores WEB, sem a necessidade de extensões ou plugins
ITEM OBRIGATÓRIO	SaaS	Ser no modelo SaaS (Software como Serviço), garantindo em sua mensalidade o fornecimento do Licenciamento, Manutenção, Suporte e Atualizações. Possuir plataforma de atendimento que permita o registro de problemas ou serviços, atribuindo um número único que identificará a demanda
ITEM DESEJÁVEL	Email	O software deve possuir módulo de envio de e-mails. O Sesc AR/RN não fornecerá serviço de relay para disparo de e-mails
ITEM OBRIGATÓRIO	Criptografia	Toda e qualquer comunicação sistêmica entre o cliente de acesso, navegador web ou aplicação cliente e a infraestrutura da Contratada deverá ser criptografada. O método de envio de e-mails deverá ser autenticado e criptografado.
ITEM DESEJÁVEL	Uso de QR Code	Ser capaz de leitura de QR Code com informação dos equipamentos/instrumentos, podendo ser utilizado através de tablet/smartphone
ITEM OBRIGATÓRIO	Suporte e Assistência Técnica (Tel / Email)	Assistência técnica remota, no mínimo dentro do horário comercial. O fornecedor deverá informar número da central de atendimento para suporte operacional e técnico.
ITEM OBRIGATÓRIO	Upgrades Disponíveis	Atualizações periódicas
ITEM OBRIGATÓRIO	Atendimento em Português	Software e assistência técnica no idioma português
ITEM DESEJÁVEL	Upload de Documentos	Possibilidade de fazer uploads de documentos em pdf e em demais extensões
ITEM OBRIGATÓRIO	Avaliação do Serviço pelo Usuário	Avaliação do usuário quanto a qualidade do serviço executado. O software deve conter campo para esta avaliação Possuir plataforma de atendimento que permita o registro de problemas ou serviços, atribuindo um número único que identificará a demanda;
ITEM DESEJÁVEL	Referências no Mercado	Avaliação de empresas onde o software já implementado.
ITEM OBRIGATÓRIO	Backup Periódico	Possibilidade de fazer backups periódicos (de acordo com a periodicidade definida pelo Sesc AR/RN)
ITEM OBRIGATÓRIO	Autenticação de Usuários	A ferramenta deve permitir a autenticação de usuários em um servidor de protocolos de acesso a diretórios no momento que eles logarem no sistema. Este critério é necessário para saber qual usuário tomou determinada ação, além de também evitar possíveis fraudes
ITEM OBRIGATÓRIO	Alocação de Atividades para Usuários	A alocação de atividades é uma ação que deve ser tratada pelo BPMS, permitindo alocar atividades dinamicamente para os usuários. Alocar dinamicamente significa tomar a decisão do ator que deve executar determinada tarefa com base em variáveis cujos valores são atribuídos após o início da execução do processo
ITEM OBRIGATÓRIO	Importação de arquivos BPMN 2.0	Este é um padrão de arquivo muito utilizado por escritório de processos das organizações. Dessa forma, poder importar arquivos neste formato minimiza o retrabalho
ITEM OBRIGATÓRIO	Treinamento Virtual	Todo o treinamento do software de Gestão de Manutenção para a equipe do Sesc AR/RN deverá ser virtual, cabendo a licitante fornecer o material didático e o Sesc AR/RN toda a estrutura (sala, mesas e computadores) necessária
ITEM OBRIGATÓRIO	Regras de Negócio	A definição das Regras de Negócio deverá ser feita em conjunto com a equipe do SESC AR/RN. Sabendo que Regra de negócio é o que define a forma de fazer o negócio, refletindo a política interna, o processo definido e/ou as regras básicas de conduta. Ou seja, é um conjunto de instruções que os usuários já seguem e que o sistema a ser desenvolvido deve contemplar
ITEM OBRIGATÓRIO	Importação de Dados	A licitante deve ser responsável por realizar as primeiras cargas de dados no software a partir das planilhas disponibilizadas pelo Sesc AR/RN, conforme anexos. É responsabilidade da Contratada colocar as informações contidas nestes anexos no formato que seu software exija. As cargas dos demais planos de manutenção serão realizadas pela equipe do Sesc AR/RN em ondas sucessivas com supervisão presencial da empresa fornecedora do software

ITEM OBRIGATÓRIO	Rastreamento da Atividade	Verificar com qual usuário a atividade se encontra. Verificar com quem a atividade se encontra em determinado momento, além da gestão de prazos, é importante para a gestão dos processos, por exemplo, para informar em que ponto do processo se encontra
ITEM OBRIGATÓRIO	Plataforma do software	A plataforma do software deve poder trabalhar on-line e também off-line
ITEM DESEJÁVEL	Sistema OTRS	Possibilidade de abertura de chamado pelo Usuário por email, através do sistema SOFTEXPERT; Imputação do software através de e-mails. É muito importante a utilização com o OTRS (sistema de abertura de chamados do SESC).
ITEM DESEJÁVEL	Disponibilidade	A disponibilidade do serviço deverá ser igual ou superior à 99,8%. O Contratado deverá fornecer relatório mensal que comprove a disponibilidade exigida.

ANEXO III

PREGÃO ELETRÔNICO SESC AR/RN nº 24/00025-PE

MODELO DE PROPOSTA AJUSTADA

Razão Social:

CNPJ:

Endereço:

Fone/Fax:

Endereço eletrônico:

Dados Bancários:

Ao Serviço Social do Comércio – Administração Regional do Rio Grande do Norte – Sesc AR/RN

Nossa proposta para cumprir o Objeto desta licitação nos termos estabelecidos no Edital e seus anexos é a seguinte:

ITEM	DESCRIÇÕES DO OBJETO	MARCA	UNID	QUANT	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
	VALOR TOTAL					

Prazo de entrega do objeto: 30 (trinta) dias úteis, após a assinatura do contrato.

Validade da proposta: 90 (noventa) dias a contar da apresentação da proposta.

Prazo de Garantia mínima: Conforme Anexo II do Edital

Declaramos que nos valores acima registrados estão incluídas todas as despesas incidentes sobre o objeto ofertado, tais como fretes (incluindo frete por via aérea ou fluvial), impostos, taxas, contribuições e demais encargos relacionados no instrumento convocatório.

Localidade, aos ____ dias de _____ de _____.

(Assinatura do representante)

NOME

CPF:

Cargo na Empresa:

ANEXO IV

PREGÃO ELETRÔNICO SESC AR/RN nº 24/00025-PE

MINUTA DO CONTRATO

Nº

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, ARMAZENAMENTO E TREINAMENTO DE SOFTWARE DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO, NO MODELO CLOUD (NUVEM), NAS UNIDADES SESC AR/RN QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIO GRANDE DO NORTE – SESC-AR/RN E A
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO RIO GRANDE DO NORTE – SESC-AR/RN, entidade de direito privado, sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ sob nº. 03.591.097/0001-42, com sede na Rua Coronel Bezerra, nº. 33, Cidade Alta, Natal/RN, neste ato denominado simplesmente **CONTRATANTE**, representada, por delegação de poderes, pelo seu Diretor Regional, Sr. _____, (nacionalidade), (est. civil), (profissão), inscrito no CPF sob o nº. _____, e (Empresa Contratada), inscrita no CNPJ sob nº. (-----) estabelecida na Rua (-----) nº. (-----), (bairro), (Natal/RN), doravante denominada apenas **CONTRATADA**, representada pelo Sr.(ª) (-----), (nacionalidade), (est. civil), (profissão), inscrito(a) no CPF sob o nº.(-----), firmam e ajustam o presente Contrato mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, ARMAZENAMENTO E TREINAMENTO DE SOFTWARE DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO, NO MODELO CLOUD (NUVEM), NAS UNIDADES SESC AR/RN**, conforme quantitativo e especificações da proposta comercial homologada do Edital Pregão Eletrônico Sesc-AR/RN N° 24/00025/-PE e de acordo com o **Processo Administrativo 02.XXX/2024**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, DA ESTRATÉGIA DE SUPRIMENTO E DO PRAZO PARA A ENTREGA DOS PRODUTOS

§ 1º - As especificações técnicas e de qualidade descritas neste contrato, vinculam a forma como os produtos deverão ser entregues durante toda a vigência do contrato.

§ 2º - As notas fiscais deverão ser emitidas para o CNPJ da unidade em que for realizada a entrega dos produtos.

§ 3º - **O Sesc não emitirá Ordem de Compra - OC, empenho ou ordem de serviço devendo a entrega ser imediatamente providenciada após a assinatura do contrato.**

§ 4º - Os produtos serão entregues sob frete CIF.

§ 5º - O Sesc não receberá produto diverso do objeto desta licitação, ficando à imediata substituição do produto às expensas da contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

§ 6º - Todos os produtos deverão atender rigorosamente às especificações neste contrato. A entrega fora das especificações indicadas implicará na recusa por parte do Sesc, que os colocará à disposição do fornecedor para substituição.

§ 7º - Os softwares deverão ter suas licenças atualizadas, conforme ANEXO I do edital;

§ 8º - Este objeto abrange todos os requisitos/serviços necessários à execução de implantação, treinamento e armazenamento de dados, sem, entretanto, se limitar a:

- a) Execução de serviços preliminares que englobam desde a mobilização de equipe especializada, tanto para a execução do treinamento, quanto para a fase de implantação, incluindo a carga das informações no *software* a partir das planilhas a serem disponibilizadas pelo Sesc AR/RN no anexo I;
- b) A empresa deve ser responsável por realizar as primeiras cargas de dados no *software* a partir das planilhas disponibilizadas pelo Sesc AR/RN, conforme anexos. É responsabilidade da CONTRATADA colocar as informações contidas nestes anexos no formato que seu *software* exija;
- c) As cargas dos demais planos de manutenção serão realizadas pela equipe do Sesc AR/RN em ondas sucessivas com supervisão da empresa fornecedora do *software*. Neste caso, a formatação das informações também será responsabilidade da equipe Do Sesc AR/RN;
- d) Treinamento de funcionários do Sesc AR/RN, para que todos estejam devidamente habilitados para o desenvolvimento dos serviços;
- e) A definição de “regras de negócio” deverá ser feita em conjunto com a equipe do Sesc AR/RN.

e.1) Regra de negócio é o que define a forma de fazer o negócio, refletindo a política interna, o processo definido e/ou as regras básicas de conduta. Ou seja, é um conjunto de instruções que os usuários já seguem e que o sistema a ser desenvolvido deve contemplar.

§ 9º - O *software* deverá ser capaz de:

- a) Sistematizar os macrofluxos de processo do Sesc AR/RN de manutenção dos sistemas existentes: elétrico, utilidades, refrigeração, automação, instrumentação, urbanização e predial;
- b) Permitir o controle da carga de trabalho das equipes e fornecedores, custos e consumos de recursos de materiais e serviços;
- c) Parametrizar os níveis de acesso, ou seja, definir níveis de aprovação / permissão / fluxo de processo;
- d) A plataforma do *software* deve poder trabalhar on-line e também off-line, e de maneira ininterrupta;
- e) A ferramenta deve permitir a autenticação de usuários em um servidor de protocolos de acesso a diretórios no momento que eles acessem o sistema. Este critério é necessário para saber qual usuário tomou determinada ação, além de também evitar possíveis fraudes, garantindo a segurança das informações. O *software* licitado terá que oferecer condições para integrar com o Microsoft Active Directory ou Office 365, assim como os demais sistema utilizado pela CONTRATANTE, que for necessário para o bom funcionamento da área de negócio;
- f) Alocar atividades para usuários;
- g) Realizar importação de documentos nas extensões pdf, doc, dwg, jpeg, xls, ...
- h) Verificar com quem a atividade se encontra em determinado momento, além da gestão de prazos;
- i) Possuir modelos de relatórios gerenciais;

- j) Apresentar relatório com o descritivo das atividades executadas pelo usuário / executor;
- k) Possuir tela exclusiva para os KPIs;
- l) A ferramenta deverá permitir a customização de indicadores (KPIs), inclusive em numa tela única;
- m) Cadastrar equipamentos / instrumentos, as respectivas fichas técnicas e possibilitar atualizações ilimitadas;
- n) Possuir módulo que possibilite o Controle de estoque;
- o) Possibilidade de planejar, controlar e gerir cronograma para manutenção preventiva, abertura de corretivas e preditivas com agendamento da execução das mesmas;
- p) Contemplar o PMOC (Plano de Manutenção, Operação e Controle para Ar Condicionado), em acordo com a Legislação Nacional vigente (Portaria 3.523 de 28 de Agosto de 1998). Possibilitar o cadastro e emitir todo o plano de manutenção referente a periodicidade das ações programadas para o PMOC junto a manutenção preventiva;
- q) Para as atividades que ocorrem periodicamente (itens repetitivos), deverá permitir a geração de alertas e programação destes serviços;
- r) Permitir abertura, controle e encerramento das Ordens de Serviço;
- s) Realizar avaliação e análise de falhas e defeitos, além de permitir a identificação daqueles repetitivos;
- t) Possibilidade de realizar planejamento dos recursos (mão-de-obra, financeiro e de insumos materiais e serviços);
- u) Verificar a jornada de trabalho dos funcionários/contratados, de modo a ter a possibilidade de distribuir melhor as atividades, inclusive plantões, e evitar a superalocação de recursos;
- v) Não ser limitado ao uso exclusivo de softwares da CONTRATADA. O software deve atender a integração aos módulos de Suprimentos (MXM) e RH (TOTVS e RM) do Sesc AR/RN. A CONTRATADA deverá comprovar a possibilidade desta integração;
- w) Funcionar plenamente na versão Mobile para o uso em tablets e/ou smartphones como opção para elaborar registros, fotos, vídeos, áudios, abrir OS...;
- x) Ser SaaS, versão na nuvem (cloud), onde todas as informações ficarão acessíveis através de site, não necessitando de um servidor local do Sesc AR/RN;
- y) Possibilidade de abertura de chamado pelo Usuário por email do SESC AR/RN, através do software Softexpert;
- z) Leitura através de QR Code, com informação dos equipamentos / instrumentos, podendo ser utilizado através de tablet / smartphone;
- aa) Suporte e Assistência técnica, no mínimo dentro do horário comercial, por telefone, chat, e-mail e/ou outra ferramenta que viabilize esta comunicação;
- bb) O suporte técnico deverá ser virtual com resposta em até **6 horas** após abertura do chamado;
- cc) Atualizações do software, quando houver;
- dd) Ser possível receber os backups periodicamente (a periodicidade deve ser definida pela CONTRATANTE);
- ee) Avaliação do usuário quanto a qualidade do serviço executado. O software deve conter campo para esta avaliação.
- ff) A entrega e instalação do software será em até **30 (trinta)** dias úteis, após assinatura do contrato.

§ 10 - A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente os prazos estipulados no Edital e seus anexos, e atender a todas as normas de segurança, responsabilizando-se exclusivamente, por todos e quaisquer eventos que ocorrerem no local de entrega, que são utilizados o sistema, conforme abaixo:

a) Serviço Social do Comércio - Sesc Sede / Cidade Alta

Endereço: Rua Coronel Bezerra, 33, Cidade Alta, Natal/RN

Fone: (84) 3133-0360
Deymisson Costa de Souza – Coordenador de Manutenção

- b) Serviço Social do Comércio - Sesc Ler Zona Norte**
Endereço: Rua Paranduva, 2873, Conjunto Santa Catarina, Potengi, Natal/RN
Fone: (84) 3133-0355
Rita de Cássia Bento de Almeida – Gerente
- c) Serviço Social do Comércio - Sesc Mirassol**
Endereço: Rua Coronel João Medeiros, 1906, Lagoa Nova, Natal/RN
Fone: (84) 3233-0363
Francinaide Barbalho Oliveira de Araújo - Gerente
- d) Serviço Social do Comércio - Sesc Macaíba**
Endereço: Rua Professor Caetano, 310, Centro, Macaíba/RN
Fone: (84) 3271-1433
Raissa Danieli Silva Araujo Oliveira - Gerente
- e) Serviço Social do Comércio - Sesc Odontologia**
Endereço: Av. Campos Sales, 671, Tirol, Natal/RN
Fone: (84) 3133-0354
Maria Aparecida de Moraes Andrade - Gerente
- f) Serviço Social do Comércio - Sesc Rio Branco**
Endereço: Avenida Rio Branco, 375, Cidade Alta, Natal/RN
Fone: (84) 3216-2400
Tereza Cristina da Rocha Damasceno - Gerente
- g) Serviço Social do Comércio - Sesc Ler São Paulo do Potengi**
Endereço: Rua Ouro Branco, 297, Novo Juremal, São Paulo do Potengi/RN
Fone: (84) 3133-0378
Francisca Micarla Barbosa de Lima - Gerente
- h) Serviço Social do Comércio - Sesc Ler Nova Cruz**
Endereço: Rua Severino Nunes, 55, Frei Damião, Nova Cruz/RN
Fone: (84) 3233-0379
Maria Fabiana da Silva - Gerente
- i) Serviço Social do Comércio - Sesc Seridó**
Endereço: Rua Washington Luiz, 55, Boa Passagem, Caicó/RN
Fone: (84) 3421-2337
Eliane Medeiros de Araujo - Gerente
- j) Serviço Social do Comércio - Sesc Mossoró**
Endereço: Rua Doutor João Marcelino, s/n, Nova Betânia, Mossoró/RN
Fone: (84) 3312-9800
Christiane Varela Coimbra - Gerente

CLÁUSULA TERCEIRA – DO RECEBIMENTO E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

A instalação do software ocorrerá por conta do licitante vencedor, sem qualquer custo adicional solicitado posteriormente.

§ 1º - A Empresa Contratada deverá entregar o software em perfeito funcionamento, instalado e testado em conformidade com o Anexo I, podendo a contratante no ato da entrega, rejeitar a entrega caso esteja em desconformidade com a especificação, sem qualquer prejuízo para o Sesc AR/RN.

§ 2º - O Sesc AR/RN fará a verificação dos softwares, no ato da entrega, obedecendo as especificações deste contrato.

§ 3º - O recebimento dos softwares será feito após inspeção detalhada de funcionário do Sesc AR/RN, que em seguida deverá autorizar ou não a entrega dos mesmos, acompanhados da respectiva nota fiscal.

§ 4º - O recebimento dos softwares, não exclui a responsabilidade da contratada pela sua qualidade e características, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades. O recebimento não exime a contratada de responder pelos vícios aparentes e ocultos segundo as disposições deste contrato, as normas de proteção ao consumidor e a legislação aplicável.

§ 5º - A Contratada deverá cumprir rigorosamente os prazos estipulados neste contrato, e atender a todas as normas de segurança, responsabilizando-se exclusivamente, por todos e quaisquer eventos que ocorrerem fora do acordado ou previsto em lei.

§ 6º - Verificada alguma falha no fornecimento, será feito o registro formal e informado à empresa contratada, para que proceda à sua correção e/ou substituição, conforme necessidade, no prazo de até 3 (três) dias úteis, sem qualquer custo adicional à CONTRATANTE.

§ 7º - A qualidade dos itens, objeto deste contrato deverá estar de acordo com os padrões e exigências da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT ou demais órgãos fiscalizadores do setor, fornecendo as garantias necessárias e atentando-se o proponente, para as prescrições contidas na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

§ 8º - A desobediência aos prazos estabelecidos acarretará a aplicação, à empresa CONTRATADA, das sanções estabelecidas no edital e no contrato.

§ 9º - O recebimento do objeto, mesmo que definitivo, não exclui a responsabilidade da licitante pela sua qualidade e características, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO E REAJUSTAMENTO

Pelo presente objeto, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, o valor mensal conforme descrito na planilha da cláusula primeira, correspondente ao valor anual de **R\$ _____** (_____), conforme descrito na proposta comercial parte integrante do presente Contrato.

§ 1º - Este Contrato poderá ser reajustado após 12 (doze) meses pelo Índice de Preços ao Consumidor – IPCA.

§ 2º - Nos valores contratados estão inclusos todos os impostos, taxas, contribuições, e outros encargos que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre os serviços prestados.

§ 3º - O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, depois da apresentação da Nota Fiscal de Serviços e respectivo Recibo/Fatura, com discriminação dos serviços devidamente atestados pelo setor competente.

§ 4º - Em havendo divergência(s) quanto ao valor apresentado, a CONTRATANTE obriga-se a pagar o valor por ela conferido, devendo a CONTRATADA fornecer documentos que comprovem o valor apresentado.

§ 5º - Tais exigências mínimas, não exime a responsabilidade da CONTRATADA, em manter em dia toda sua documentação de habilitação, podendo inclusive, a CONTRATANTE, a qualquer momento, solicitar por escrito, informações adicionais sobre a documentação de habilitação.

CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

§ 1º - Os pagamentos serão efetuados pela CONTRATANTE em parcelas mensais através do Boletim de Medição (BMS) apresentado pela CONTRATADA. Vale ressaltar que as parcelas serão pagas a partir da aprovação e assinatura da comprovação do evento por parte do fiscal do Contrato do Sesc AR/RN. O presente termo garantirá que as demandas entregues no determinado período foram validados e se encontram funcionais. A partir da validação por parte da CONTRATANTE, a parcela será paga. Os boletins serão analisados pelo Sesc AR/RN em até 05 (cinco) dias úteis que indicará ou não eventuais ajustes, para que ocorra a autorização de faturamento.

§ 3º - Por ocasião de cada faturamento, o pagamento fica condicionado à comprovação, por parte da CONTRATADA, da manutenção das condições mínimas de habilitação, principalmente, quanto à Regularidade Fiscal, relativas ao FGTS, INSS e as Fazendas Municipal, Estadual e Federal, bem como, a comprovação dos encargos trabalhistas relativos ao mês de competência imediatamente anterior.

§ 4º - A nota fiscal deve ser enviada, obrigatoriamente, até o dia 25 de cada mês.

CLÁUSULA SEXTA – DA OBRIGAÇÃO DO CONTRATANTE

§ 1º – Durante a vigência deste Contrato a **CONTRATANTE** deverá:

- a) A CONTRATANTE se obriga a facilitar o acesso de funcionários e prepostos da CONTRATADA, devidamente identificados, bem como a proceder aos pagamentos dos serviços efetivamente prestados;
- b) Fornecer à Contratada todas as informações que se fizerem necessárias à compreensão dos serviços a serem entregues;
- c) Fornecer a Contratada toda a infraestrutura (equipamentos e pessoal) para possibilitar a instalação e bom funcionamento do software.
- d) A fiscalização da contratação será exercida pelo Coordenador de Manutenção do Sesc AR/RN, ao qual compete dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará ciência à Administração.
- e) O Fiscal é responsável pelo Atesto das notas fiscais, e exigir da empresa contratada o cumprimento das cláusulas estabelecidas no Edital e em seus anexos (Termo de Referência e Minuta do contrato), registrando todas as ocorrências relacionadas e encaminhando ao setor responsável pela assinatura do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA OBRIGAÇÃO DA CONTRATADA

Durante a vigência deste Contrato a CONTRATADA deverá:

- a. Garantir que atende a todos os requisitos classificados como OBRIGATÓRIOS descritos no Apêndice B - Planilha de Requisitos, do Edital;
- b. Realizar, conforme agendamento entre as partes, a prova de conceito (POC) do Apêndice A, do Edital, para comprovação das características descritas no Apêndice B - Planilha de Requisitos, do Edital, devidamente acompanhada pela comissão formada por especialistas de TI e processos;

- c. O treinamento deverá ser realizado por profissional devidamente qualificado e capacitado no software;
- d. O treinamento deverá ser dado de forma virtual, onde o instrutor deverá estar 100% dedicado a comunicação com a turma participante;
- e. Responder por qualquer dano ou prejuízo que venha a causar à CONTRATANTE, ressarcindo-a financeiramente quando for o caso;
- f. Dar prioridade ao atendimento das chamadas e solicitações efetuadas, assim, como à solução das irregularidades apontadas pela CONTRATANTE.
- g. Corrigir **em até 48 (quarenta e oito) horas, incluindo finais de semanas e feriados** as irregularidades indicadas pela CONTRATANTE, em face da execução dos serviços contratados.
- h. Responsabilizar-se por danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.
- i. Comprovar o vínculo empregatício dos seus empregados, destacados para a prestação dos serviços, de acordo com a CLT, manter atualizados os registros nas Carteiras de Trabalho e Previdência Social (CTPS) e apresentar a documentação comprobatória ao Fiscal do contrato, sempre que solicitado.
- j. Manter sob a sua exclusiva responsabilidade toda a supervisão, direção e mão de obra para execução completa e eficiente dos serviços objeto deste termo, bem como zelar pela integridade dos bens da Contratante entregues a sua guarda.
- k. Ficam a cargo da contratada os custos com o cumprimento das obrigações citadas neste termo, sendo de sua responsabilidade todas as despesas com impostos, tributos, descontos, emolumentos, fretes, despesas fiscais, comerciais, taxas, seguros, prestação de garantia, despesas diretas e indiretas em geral; inclusive obrigações trabalhistas e previdenciárias, que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.
- l. Responsabilizar-se por todos e quaisquer vícios e danos decorrentes dos produtos, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990) e Código Civil no que couber;
- m. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada;

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE GARANTIA E DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

§ 1º - Contados a partir do recebimento definitivo, a qual comporta: a garantia comumente utilizada pelo comércio e prevista no Código de Defesa do Consumidor, acrescida de todas as licenças necessárias para o perfeito funcionamento da solução, e de suporte técnico;

§ 2º - A CONTRATADA deverá oferecer na proposta o telefone de suporte e e-mail para abertura e acompanhamento dos chamados para acionamento da garantia. O contato telefônico deverá ser do tipo 0800 ou telefone local em português do Brasil;

§ 3º - O suporte técnico, obrigatoriamente, deverá ser realizado pelo fabricante da solução;

§ 4º - Todas as correções que necessitarem de urgência e/ou alterações ou correções que impactarem no ambiente, deverão ser feitas após o expediente, devendo assim considerar que o suporte deva prever atendimento em regime de 24x7;

§ 5º - O serviço de suporte técnico deverá prever o aconselhamento sobre a instalação e implementação, e a melhor utilização dos softwares, objetivando o aumento de desempenho e a estabilidade do ambiente; inicialmente, todo atendimento será realizado via telefone ou Internet,

salvo quando os especialistas da CONTRATADA julgarem necessária ou quando uma visita técnica for solicitada pelo CONTRATANTE para solução de um problema;

§ 6º - Os dias e horários de atendimento obedecerão a conveniência do CONTRATANTE; os chamados somente poderão ser fechados após concordância e autorização do CONTRATANTE; a CONTRATADA entregará ao final do atendimento on-site, relatório de serviço que conste, minimamente, os dados do técnico da CONTRATADA, os dados do colaborador que abriu o chamado junto a CONTRATADA, o problema descrito no ato da abertura do chamado, a avaliação e solução implementada, observações, hora de abertura e fechamento do chamado, e campo para assinatura de representantes da CONTRATADA e do CONTRATANTE;

§ 7º - O acesso remoto será controlado pela CONTRATANTE e só poderá ser habilitado com autorização expressa do SESC AR/RN. A CONTRATADA deve informar antecipadamente à CONTRATANTE qualquer necessidade de acesso remoto; todas as intervenções realizadas remotamente são de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo ao mesmo responder por quaisquer danos porventura decorrentes dessas intervenções;

CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES

A recusa injustificada em assinar o Contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à CONTRATADA as seguintes penalidades:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Perda do direito à contratação;
- d) Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sesc, por prazo não superior a 3 (três) anos.

§ 1º - As advertências serão aplicadas em razão de mora que ocasionar prejuízos de menor gravidade.

§ 2º - As multas serão aplicadas em razão de descumprimento parcial ou total do contrato.

§ 3º - A suspensão do direito de contratar ou licitar com o Sesc por até 02 (dois) anos poderá ser aplicada ao licitante quando:

- a) Apresentar documentação, exigida para o certame, que contenha falsidade material ou ideológica;
- b) Houver o inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas;
- c) Comportar-se de maneira inidônea durante a vigência desse instrumento;
- d) Cometer fraude fiscal.
- e) Recusar-se a cumprir total ou parcialmente os valores registrados nas propostas.

§ 4º - As penalidades serão aplicadas em razão da inexecução total ou parcial, atrasos, redução da qualidade, quantidade, da entrega de mercadoria diversa, em local diverso, recusa em assinar o Contrato, ou qualquer outro prejuízo que causar à CONTRATANTE, bem como a terceiros.

§ 5º - O presente Contrato será rescindido diante do não cumprimento de qualquer das condições aqui pactuadas, caso no qual ficará a parte infratora sujeita à aplicação de multa 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação, sem prejuízo das demais sanções previstas em lei, inclusive a declaração pública de inidoneidade.

§ 6º - As penalidades poderão ser aplicadas de forma independente, cumulativa e alternativa, sem prejuízo de indenização suplementar por eventuais perdas e danos causados ao contratante e a terceiros.

§ 7º - As penalidades aplicadas serão necessariamente por escrito, motivadas e asseguradas o contraditório e a ampla defesa.

§ 8º - As penalidades pecuniárias poderão ser compensadas automaticamente do pagamento correspondente ao valor desse Contrato.

§ 9º - A aplicação de penalidade por descumprimento das normas presentes nesse instrumento será desconsiderada na hipótese de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, obrigatoriamente justificada pela CONTRATADA.

§ 10 - As penalidades previstas nos parágrafos anteriores deste instrumento contratual correspondem apenas a uma indenização mínima e caso as referidas penalidades não sejam suficientes para indenizar a CONTRATANTE, a mesma poderá pleitear em juízo uma indenização suplementar.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

As partes se comprometem a cumprir todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis aos dados pessoais tratados em razão da execução dos serviços contratados, incluindo, mas não se limitando, a Lei nº 13.709/2018 (Lei de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), quando da realização do tratamento de dados pessoais.

§ 1º – A Registrada declara que conhece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e autoriza o Sesc/RN a coletar, tratar e compartilhar os dados pessoais do(s) seu(s) representante(s) para o fim exclusivo de viabilizar a execução do objeto ora pactuado, nos termos do inciso II, do art. 7º da referida norma.

a) Fica autorizada a coleta, o tratamento e o compartilhamento do nome completo e cópias de números de identidade e CPF do representante legal da Registrada, bem como eventuais dados pessoais existentes em contrato social, estatuto ou documento equivalente, enquanto for necessário para cumprimento do presente instrumento.

b) Os titulares dos dados, poderão exercer, no que couber, os direitos previstos no art. 18 da LGPD.

§ 2º – A Registrada deverá implementar medidas técnicas e administrativas suficientes à segurança, proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenham acesso, de modo a obstar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento não previstos.

a) Para os casos em que o acesso e o tratamento dos dados pessoais sejam enviados pelo Contratante, a Registrada assegurará que os procedimentos fiquem restritos aos colaboradores que precisem efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no objeto do presente instrumento.

b) Caso o Contratante realize tratamento de dados pessoais mediante utilização de “consentimento” (arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela guarda adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

c) O Sesc/RN é o controlador dos dados, ficando a Registrada impedida de decidir sobre o tratamento dos dados pessoais necessários à execução do objeto deste instrumento. Eventuais dúvidas acerca do tratamento dos dados pessoais deverão ser direcionadas para pronunciamento do Sesc/RN, no seguinte endereço eletrônico dpo@rn.sesc.com.br.

§ 3º – A Registrada não poderá utilizar-se de informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, para fins distintos ao cumprimento do objeto deste instrumento contratual, não sendo permitido disponibilizar e/ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização do Contratante.

§ 4º – É vedado às partes o compartilhamento das informações a outras empresas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou necessárias à execução do presente instrumento.

§ 5º – Havendo necessidade de utilização de serviços de terceiros, a exemplo do armazenamento de dados em sistemas internos ou softwares externos, estes serão considerados como suboperadores ou operadores, que devem atuar em nome da Registrada através de compromisso estabelecido em instrumento contratual, cujas garantias ao cumprimento da segurança dos dados devem ser apresentados ao Controlador do presente instrumento, quando requerido.

§ 6º – A Registrada fica obrigada a comunicar ao Contratante, em até 24h (vinte e quatro horas), qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados, contendo, no mínimo:

a) (I) a descrição da natureza dos dados pessoais afetados; (II) as informações sobre os titulares envolvidos; (III) a indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial; (IV) os riscos relacionados ao incidente; (V) os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e (VI) as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

b) A notificação não eximirá a Registrada das obrigações e/ou sanções que possam incidir em razão da perda de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

§ 7º – O dever de sigilo e confidencialidade e as demais obrigações descritas na presente Cláusula, permanecerão em vigor após a extinção das relações entre a Registrada e os seus colaboradores, subcontratados e /ou prestadores de serviços sob pena das sanções previstas na Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, salvo decisão judicial em sentido contrário.

§ 8º – O descumprimento de quaisquer das obrigações descritas nesta Cláusula sujeitará a Registrada a processo administrativo para apuração de responsabilidade e consequente sanção, sem prejuízo de outras cominações cíveis e penais.

§ 9º – As Partes declaram que procederão com a relação aqui estabelecida em estrita observância às regras da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), em especial aos princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação no tratamento dos dados, comprometendo-se a alterar ou adequar seus procedimentos às premissas da LGPD, sempre que solicitado ou necessário.

§ 10 – As partes acordam que, quando da extinção do presente instrumento, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo (30) dias, serão eliminados os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

§ 11 – As partes se obrigam, pelo presente instrumento, a observar todas as leis, normas e regulamentos aplicáveis ao cumprimento deste contrato, respondendo cada qual, na medida de sua culpabilidade, por eventuais penalidades e condenações decorrentes do compartilhamento indevido dos dados dos titulares.

§ 12 – As Partes declaram que as assinaturas incluídas neste instrumento pertencem a seus representantes legalmente constituídos e se comprometem a apresentar os documentos societários e procurações uma à outra, se necessário, atestando que se encontram em pleno vigor e eficácia, inexistindo quaisquer outros documentos ou atos supervenientes, de qualquer espécie, que os tenham revogado, alterado ou substituído, sem prejuízo das alterações e consolidações de seus documentos societários.

§ 13 – As partes reconhecem expressamente a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste instrumento, de seus anexos formados em meio digital, se houver, e concordam em utilizar e reconhecem como manifestação válida de anuência a sua assinatura em formato eletrônico e/ou por meio de certificados eletrônicos, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, nos termos do art. 10, §2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PRÁTICAS ANTIÉTICAS

A CONTRATADA que tenha sido declarada, temporária ou permanentemente, incurso em práticas antiéticas e/ou de corrupção em licitações e/ ou em execução de contratos, está sujeita às sanções previstas na legislação vigente. Se, de acordo com o procedimento administrativo, ficar comprovado que um representante do CONTRATANTE, servidor ou quem atue em seu lugar e/ ou CONTRATADA, incorreu em práticas antiéticas e/ ou corruptas contrárias aos mais altos níveis éticos, o CONTRATANTE poderá:

- a) Suspender, a qualquer momento, instaurar sindicância, em qualquer etapa, sem prejuízo às penalidades cabíveis a quem deu causa, se houver provas suficientes de que um funcionário, agente ou representante do CONTRATANTE perpetrou um ato de fraude ou corrupção;
- b) Emitir uma reprimenda, na forma de uma carta formal de censura, à conduta da CONTRATADA, entidade ou indivíduo;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CONTRATANTE, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- d) Encaminhar o assunto às autoridades competentes encarregadas de fazer cumprir a lei; e/ou,
- e) Impor outras sanções que julgar apropriadas nas circunstâncias, inclusive multas, que representem o reembolso ao CONTRATANTE dos custos de investigação e processo. Essas sanções podem ser impostas adicionalmente ou no lugar de outras sanções.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

O não cumprimento de qualquer destas Cláusulas avençadas neste instrumento contratual, poderá implicar em rescisão do mesmo, nos termos da Resolução nº 1.593/2024.

§ 1º - Constituem motivos para rescisão unilateral do Contrato, independentemente de procedimento judicial ou extrajudicial, sem que assista à CONTRATADA o direito de qualquer indenização nos seguintes casos:

- a) O descumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b) Atraso injustificado na prestação dos serviços;
- c) Decretação de falência, instauração de insolvência civil, dissolução da sociedade ou o falecimento do contrato;
- d) Desatendimento das determinações da CONTRATANTE, por meio de seus representantes;

- e) Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que, a Juízo da CONTRATANTE, prejudique a execução do Contrato;
- f) Justificadamente, não for mais interesse do Sesc-AR/RN, desde que seja emitido tal justificativa, formalmente, por escrito e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 2º - A inexecução total ou parcial deste Contrato, por parte da CONTRATADA, além das sanções previstas na cláusula anterior, poderá ensejar também a sua rescisão unilateral por parte da CONTRATANTE, com as consequências previstas na Lei.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

O presente Contrato terá vigência pelo período de **12 (doze) meses**, sendo o prazo para ativação dos serviços de até 10 (dez) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato que deverá ocorrer em até 05 (cinco) dias úteis da comunicação à empresa, cabendo prorrogação, caso seja de interesse pelas partes, mediante aditivo, e desde que não ultrapasse o permitido nos no art. 33 da Resolução Sesc nº 1.593/2024.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente contrato rege-se pelas normas do Código Civil, pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Resolução SESC N° 1593/2024.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

Durante a vigência do contrato, o fornecimento dos produtos e/ou serviços serão acompanhados e fiscalizados pelo Coordenador de Manutenção do Sesc - AR/RN, na pessoa do (a) Sr(a). xxxxxx, matrícula nº xxxx, representando o Sesc-AR/RN, o(a) qual compete dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do contrato, e de tudo dará ciência à Administração.

§ 1º - O representante anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a aquisição do objeto deste contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

§ 2º - As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante deverão ser solicitadas ao chefe do setor competente, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes.

§ 3º - A CONTRATADA deverá manter preposto para representá-la durante a execução do Contrato, desde que aceitos pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA VINCULAÇÃO AO EDITAL

Este contrato fica vinculado ao Edital Pregão Eletrônico SESC-AR/RN nº 24/00025-PE.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Natal, Capital do Estado do Rio Grande do Norte, para dirimir quaisquer dúvidas e impetrar ações judiciais fundadas neste Contrato, renunciando-se a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por se acharem em perfeito acordo, em tudo quanto neste instrumento particular foi expresso, obrigam-se as partes a cumprir integralmente o presente Contrato, assinando-o em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas.

Natal/RN, _____ de _____ de _____.



Serviço Social do Comércio
do Rio Grande do Norte



SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC AR/RN

Direção Regional

CONTRATADA
Representante Legal

TESTEMUNHAS:

NOME:
CPF:

NOME:
CPF: