TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO SESC/DR-PE Nº 028/2025 (C/S)
Licitação número 1067797 (www.licitacoes-e.com.br)

1 – DO OBJETO

1.1 – O presente Termo de Referência tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM CONFIGURAÇÃO, CONSULTORIA , SUPORTE TÉCNICO E DESENVOLVIMENTO DE RELATÓRIOS EM AMBIENTE TOTVS RM, ATRAVÉS DE BANCO DE HORAS, PARA USO SOB DEMANDA, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA UNIDADE DE GESTÃO DE PESSOAS DO SESC/DR-PE**, pelo período de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado até o limite máximo de 12 (cento e vinte) meses, conforme especificações constantes do TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I), observadas as demais condições estabelecidas neste instrumento convocatório e seus anexos.

1.2 – Os quantitativos descritos neste Termo de Referência constituem mera previsão para o período de 12 (doze) meses, não estando o SESC/PE obrigado a executá-los totalmente ou, podendo ainda, fazer complementações ou acréscimos, observando para isto o valor global da verba orçamentária disponível e as regras estabelecidas no instrumento convocatório e no Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc.

2 – DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1 – Os serviços ora contratados são imprescindíveis, visto a necessidade da implantação e treinamentos de novos módulos dos sistemas da linha CORPORE RM – TOTVS, bem como os acompanhamentos das atividades diárias dos usuários, esclarecendo dúvidas relacionadas à utilização adequada do sistema, acompanhamento das exigências do E-Social ou sistema que venha a ser adotado pelo governo, bem como atualizações e manutenções quando assim for necessário e customização de relatórios específicos para atendimento às demandas gerenciais. Ademais, tal demanda se justifica, tendo em vista que a área de Unidade de Tecnologia Digital não possui analistas habilitados para dar suporte ao sistema.

2.2 – Quantitativo estimado de serviços a serem contratados:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE PARA PRECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
01	Serviços especializados de suporte/consultoria *In Loco* em ambiente TOTVS RM.	VALOR DA HORA	3.000 horas

3 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

3.1 – Prestação de serviços de suporte operacional para realizar intervenções pontuais e/ou tempestivas;

3.2 – Atendimento presencial na operação de sistema, desenvolvimentos de relatórios sob encomenda, planilhas e cubos personalizados (ferramenta BI), cursos e treinamentos nos módulos em operação;

3.3 – Implantação, parametrização, documentação, criação de fórmulas e consultas SQL (***"Structured Query Language"*** que significa - Linguagem de Consulta Estruturada), rotinas de cálculo tributário, validação e acompanhamentos dos processos;

3.4 – O quadro de pessoal a ser utilizado deverá constar de profissionais com especialidades em:

Área	Sistemas	Versão
Administrativos	TOTVS Gestão de Estoques, Compras e Faturamento (RM Nucleus)	12.1.29 ou superior
	RM FLUXUS – TOTVS Gestão Financeira (RM Fluxus)	
	RM SALDUS – TOTVS Gestão Contábil (RM Saldus)	
	RM LIBER – TOTVS Gestão Fiscal (RM Liber)	
	RM BONUM – TOTVS Gestão Patrimonial (RM Bonum)	
Recursos Humanos	TOTVS Automação de Ponto (RM Chronus)	
	TOTVS Folha de Pagamento (RM Labore)	
	TOTVS Gestão de Pessoas (RM Vítae)	
	TOTVS Segurança e Saúde Ocupacional (SESMT)	
	RM Portal – App Meu RH	
Gerenciais	TOTVS Inteligência de Negócios (RM BIS)	
	RM REPORT – Ferramenta para criação de relatórios personalizados	
	PLANILHA.NET – Ferramenta para criação de relatórios personalizados	
	Consultas em SQL (Structure Query Language)	
	Fórmula VISUAL	
	Meta Dados	
Monitoramento eSocial	TAF – TOTVS Automação Fiscal	12.1.17 ou superior
	TSS – TOTVS Service SOA 3.0	

3.5 – A execução dos serviços será gerenciada de forma conjunta entre o SESC/PE e a CONTRATADA, que farão acompanhamentos da qualidade dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;

3.6 – A empresa deverá ser capaz de prover suporte, desenvolvimento, treinamento e customizações aos módulos que atualmente a Contratante possui implantados ou em estudos para implantação ou aprimoramento do uso, mas não se limita a estes;.

3.7 – Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais que tenham participado da implantação ou desenvolvimento do projeto.

3.8 – A CONTRATADA deverá considerar a janela de cobertura de 12 horas por dia, 5 dias por semana (segunda-feira à sexta-feira, 08h às 18h);

3.9 – A CONTRATADA deverá considerar que a modalidade de atendimento deverá ser *In Loco* no Sesc/PE ou remotamente a depender do tipo de serviço, desde que aprovada a sua execuç ão remota pela Gerência de Gestão de Pessoas do Sesc/PE.

3.10 – Toda e qualquer despesa proveniente do atendimento como deslocamento, estadia, alimentação ou tributos será de total responsabilidade da CONTRATADA;

3.11 – Os chamados deverão ser registrados através do software de registro de chamados na WEB a ser disponibilizado pela CONTRATADA;

3.12 – Todos os serviços deverão ser realizados por um profissional com capacidade técnica e experiência no ambiente TOTVS RM;

3.13 – Durante a vigência do contrato, o processo de abertura de chamados poderá sofrer alterações, isto pelo fruto de ações de melhoria contínua implantadas pela CONTRATADA.

3.14 – A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, em conformidade com as necessidades do CONTRATANTE ao longo da contratação.

3.15 – As comunicação das requisições de serviços serão encaminhadas à CONTRATADA através de e-mail ou telefone.

3.16 – Para realizar o serviço de suporte técnico remoto, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custo adicional, no mínimo, os seguintes canais de atendimento próprios para atender chamados de quaisquer níveis: telefone e e-mail, sendo todas as notificações de incidentes em língua portuguesa. Devendo estes chamados serem devidamente cadastrados em plataforma web para acompanhamento em tempo real das solicitações por parte da CONTRATANTE.

3.17 – Os serviços englobados no Ambiente Totvs RM serão os seguintes:

3.17.1 – Suporte;

3.17.2 – Treinamento Continuado;

3.17.3 – Atualizações e Testes de Versões;

3.17.4 – Desenvolvimento de Relatórios, Gráficos, Cubos e Planilhas;

3.17.5 – Ajustes/Personalização de Relatórios, Gráficos, Cubos e Planilhas;

3.17.6 – Criação de Cenários;

3.17.7 – Tunning de Banco de Dados;

3.17.8 – Melhoria de Processos;

3.17.9 – Migração de Dados;

3.17.10 – Administração de Banco de Dados;

3.17.11 – Parametrização;

3.17.12 – Criação de Fórmulas;

3.17.13 – Criação de Consultas SQL;

3.17.14 – Evolução de Processo;

3.17.15 – Conversões de Base;

3.17.16 – Consultoria de Negócio;

3.17.17 – Análise e Diagnóstico;

3.17.18 – Instalação de Logs de Auditoria;

3.17.19 – Instalação de Sistemas;

3.17.20 – Criação de Fórmulas Visuais;

3.17.21 – Workflow;

3.17.22 – Elaboração e manutenção de Triggers, Procedures, Functions;

3.17.23 – Gerenciamento de Backups;

3.17.24 – Elaboração de Planos de Testes;

3.17.25 – Tratamento de Bugs e Acompanhamento junto a TOTVS;

3.17.26 – Mapeamento de Processos;

3.17.27 – Confecção de Manuais;

3.17.28 – Integrações entre Módulos;

3.17.29 – Manutenção de Usuários.

3.17.30 – Desenvolvimento de softwares e rotinas que visem a otimização dos processos internos do Sesc/PE onde as soluções TOTVS não atendam em sua totalidade.

3.18 – O profissional a ser alocado deverá ter diploma de curso superior na área de tecnologia ou gestão, devendo ter sólidos conhecimentos nos produtos TOTVs e Gerenciamento de Projetos.

3.19 A CONTRATANTE poderá rejeitar o profissional alocado a qualquer momento, solicitando a sua substituição caso identifique que este profissional não atende aos requisitos mínimos solicitados, devendo a CONTRATADA substituir o profissional no prazo máximo de máximo 15 (quinze) dias corridos.

3.20 Para cada chamado registrado pelo SESC/PE, a contratada deverá apresentar, no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis, um planejamento para a execução do trabalho, contendo o número de horas necessárias para a conclusão do referido chamado e o prazo de execução. Este planejamento deverá ser submetido e aprovado pelos Gestores da Unidade de Recursos Humanos e da Unidade de Tecnologia da Informação (UTD), ambas do Sesc/DR-PE.

3.20.1 Na hipótese de não ocorrer consenso entre as partes, o SESC/PE poderá rescindir o contrato e convocar, em ordem de classificação, os demais licitantes para assumir a execução contratual.

4 – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.1 – Fornecer o serviço conforme especificado neste Termo e responsabilizar-se pela coordenação e execução dos trabalhos técnicos constantes no detalhamento das especificações técnicas dos serviços segundo padrões de alta qualidade, confiabilidade e transparência, e pelo cumprimento dos prazos contratuais estabelecidos;

4.2 – Enviar, mensalmente, relatórios de nível de serviço realizados ao SESC/PE, para que o SESC/PE possa realizar as avaliações necessárias sobre a execução do contrato;

4.3 – Manter todos os profissionais envolvidos no atendimento, capacitados, permanentemente, nos módulos do ERP;

4.4 – Designar consultores (Prepostos) para acompanhamento do objeto contratado e atendimento das solicitações realizadas pela Contratante e fornecer os seus contatos (E-mail e Telefone).

4.5 – Ter equipe disponível para atendimento ou treinamento, quando demandado, na Unidade de Gestão de Pessoas (UGP) da Administração Regional do Sesc/PE, localizada na Casa do Comércio/ Edifício Josias Albuquerque: Avenida Visconde de Suassuna, nº 265, 3º andar, Santo Amaro – Recife/PE. CEP: 50.050-540, das 08:00h às 18:00h, de segunda a sexta feira, em dias úteis de funcionamento do Sesc-PE, caso haja alguma urgência poderá ser utilizado o sábado, exceto em dias de feriados municipais;

4.6 – O SLA *(**Service Level Agreement**,* que significa - Acordo de Nível de Serviço) deverá ser de 24 (vinte e quatro) horas contados a partir da abertura da solicitação documentada em horário comercial, de segunda a sexta, 08 (oito) horas por dia, (8x5);

4.7 – Os treinamentos serão realizados no modo presencial, podendo ser transmitidos para as unidades do interior através de web conferência ou vídeo conferência. A criação do material didático será de inteira responsabilidade da contratada;

4.8 – Realizar diligência para que os empregados cumpram, rigorosamente, os horários estabelecidos e se mantenham nas dependências do SESC/PE, devendo, ainda, serem substituídos nos casos de falta, ausência legal, férias ou desligamento, de maneira a não prejudicar o bom andamento e execução dos serviços;

4.9 – Atender à solicitação formal do Gestor de Contrato em relação a eventual substituição de mão-de-obra, entendida como inadequada para a prestação dos serviços;

4.10 – Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito;

4.11 – Responsabilizar-se pelos danos causados ao SESC/PE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços;

4.12 – Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização do SESC/PE, cujas reclamações se obriga a responder prontamente;

4.13 – Demandas de construção de fórmulas e sentenças *SQL* fazem parte do escopo e atendimento da contratação, desde que faça parte da correção do problema;

4.14 – Manter o controle do banco de horas e informar o quanto de horas de serviço forem utilizadas;

4.15 – Manter os empregados devidamente identificados por meio de crachá, sempre que estiverem nas dependências do SESC/PE;

4.16 – Obedecer rigorosamente às normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e institucional do SESC/PE;

4.17 – Nos termos da legislação vigente, não haverá vínculo, solidariedade passiva ou fiscal de qualquer natureza entre a contratada e ou seus empregados, prepostos e colaboradores e o SESC/PE, sendo de responsabilidade da contratada todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais, encargos sociais previstos na legislação trabalhista, ou outros que incidam ou venham a incidir, direta e indiretamente, sobre os serviços prestados;

4.18 – Apresentar durante toda a vigência do contrato, sempre que requisitado pela Contratante, documentos que comprovem a regularidade fiscal dos seus funcionários, apresentando comprovantes de pagamentos, e de recolhimentos de INSS e FGTS e suas Certidões Negativas de Débito;

4.19 – A CONTRATADA deverá garantir a entrega dos serviços e produtos demandados no prazo acordado, as documentações de todos os serviços prestados, com informações claras;

4.20 – Assumir todas as despesas decorrentes de pagamento de honorários, salários e respectivos encargos sociais de sua equipe técnica e/ou de coordenação envolvidas, bem como passagens, hospedagens, deslocamentos e alimentação dos profissionais envolvidos ou quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto da presente contratação;

4.21 – Despesas com alimentação e/ou deslocamentos no Recife e Região Metropolitana serão de responsabilidade da Contratada;

4.22 – Emitir faturas/notas fiscais de serviços para que o pagamento seja efetuado pela Contratante, com o “atesto” do Gestor do contrato;

4.23 – Em nenhuma hipótese, veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços sem prévia autorização da CONTRATANTE;

5 – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

5.1 – Proporcionar as condições para que a contratada possa desempenhar seus serviços, dentro das normas do contrato a ser assinado;

5.2 – Designar os responsáveis pelas solicitações, recebimento e aprovação dos trabalhos desenvolvidos pela CONTRATADA, além de indicar um Coordenador(a) que ficará responsável pelo estabelecido neste contrato;

5.3 – Fornecer à CONTRATADA todas as informações necessárias e pertinentes à realização dos serviços, especificando detalhes necessários à perfeita consecução dos mesmos, bem como

fornecendo acesso aos profissionais da CONTRATADA para os estabelecimentos e dependências da CONTRATANTE necessárias ao andamento dos trabalhos;

5.4 – Rejeitar no todo ou em parte os serviços executados em desacordo com as exigências deste Termo de Referência;

5.5 – Disponibilizar para a Contratada, quando nas dependências do SESC/PE, espaço e infraestrutura que permitam o bom andamento do serviço contratado;

5.6 – Assegurar o acesso às informações, documentos e dados que se fizerem necessários para realização dos trabalhos;

5.7 – Notificar à contratada, ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;

6 – DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

6.1 – Os serviços serão prestados sob demanda para atender aos processos de negócios do SESC/PE e deverão ser executados exclusivamente por profissionais da CONTRATADA, sem subordinação jurídica do SESC/PE;

6.2 – Os serviços de manutenção evolutiva e corretiva compreendem os seguintes serviços:

6.2.1 – A manutenção evolutiva visa alterar as parametrizações, relatórios, fórmulas e consultas SQL já existentes, se necessário criar novas, a fim de atender às mudanças nos requisitos dos sistemas para adequação aos processos de negócio do SESC/PE e/ou atender mudanças de legislação;

6.2.2 – A manutenção corretiva visa recuperar a capacidade produtiva de uma funcionalidade, seja de um relatório, fórmula, parametrização e/ou consulta SQL que apresente inconformidade com a sua expectativa de funcionamento;

6.2.3 – Os serviços contratados serão mensurados em hora de serviços prestados, conforme chamados;

6.2.4 – Os serviços serão solicitados por telefone, e-mail e/ou website da Contratante;

6.2.5 – Os serviços serão prestados, sob demanda, com utilização de banco de horas, constituindo mera expectativa em favor da CONTRATADA, não estando o SESC/PE obrigado a realizá-los em sua totalidade e não cabendo qualquer tipo de reparação;

6.2.6 – Horas gastas por erros causados por imperícia, negligência ou falhas por parte da contratada não serão contabilizadas;

6.2.7 – Deverão ser respeitados, rigorosamente, os prazos acordados para a especificação e entrega dos serviços;

6.2.8 – Os pagamentos estarão condicionados à aceitação dos serviços por parte do SESC/PE.

6.2.9 – Em caso de divergência entre as contagens, realizadas pelo SESC/PE e a CONTRATADA, do saldo de horas, prevalecerá a contagem definida pelo SESC/PE, se esta for inferior a 5% (cinco por cento). Nos casos em que a divergência for igual ou superior a este

percentual, os representantes da CONTRATADA e o SESC/PE deverão se reunir para resolução das divergências;

6.2.10 – O Gestor do Contrato e/ou o Gerente de Tecnologia da Informação poderão autorizar a execução dos serviços.

6.2.11 – O objeto deste Termo de Referência, bem como os direitos e obrigações dele decorrentes, não poderá ser subcontratado, cedido ou transferido, total ou parcialmente, sem autorização prévia da CONTRATANTE, por escrito, sob pena de aplicação de penalidades, inclusive rescisão contratual.

7 – DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

7.1 – A Contratada deverá manter o mais absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações ou documentos da Contratante, de qualquer natureza, exibidos, manuseados, de que venham a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que lhe venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com o objeto contratado, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018 que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

7.2 – Todos os resultados dos estudos relativos à presente proposta, desenvolvidos sob responsabilidade direta dos profissionais da Contratada, serão de propriedade do SESC/PE, sendo formulados, apresentados e divulgados estritamente em seu nome.

8 – CRITÉRIO DE JULGAMENTO

8.1 – O critério de julgamento será o de **MENOR VALOR GLOBAL** conforme tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE PARA PRECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR TOTAL ANUAL
01	Serviços especializados de suporte/consultoria *In Loco* e remoto em ambiente TOTVS RM.	VALOR DA HORA	3.000 horas	XX R$
VALOR TOTAL GLOBAL				**XX R$**

9 – CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS

9.1 – Poderão enviar propostas empresa interessadas que atendam as exigências deste instrumento na forma como especificado no Termo de Referência.

9.2 – A Proposta deverá:

9.2.1 – Ter a indicação da razão social do proponente, nº CNPJ, endereço completo, telefone, e-mail;

9.2.2 – Ser numerada, utilizando-se a seguinte grafia: número da folha/quantidade total de folhas. A grafia citada visa indicar, com precisão, a quantidade total de folhas e a numeração de cada folha em relação a esse total. Como exemplo, supondo o total de vinte folhas, teria a seguinte numeração: 1/20, 2/20, 3/20... 20/20.

9.2.3 – Ser redigida de forma clara, não sendo aceitas as que apresentarem rasuras, entrelinhas, ressalvas ou emendas.

9.2.4 – Ter informação detalhada sobre o objeto da proposta, conforme Termo de Referência.

9.2.5 – Ter descrição detalhada dos serviços que serão prestados, em conformidade com as especificações técnicas contidas no Termo de Referência.

9.2.6 – Os preços devem ser expressos em moeda corrente nacional, em algarismos e por extenso, apurados à data de sua apresentação;

9.2.7 – Incluir nos preços, além do lucro normal da atividade, todas as despesas e custos, tais como: tributos, mão de obra (pessoal técnico) encargos decorrentes da prestação dos serviços, taxas, etc., enfim, o valor final dos serviços;

9.2.8 – Na omissão destes dados, será considerado que os mesmos já constam dos citados valores, ou seja, na proposta deverão estar inclusos todos os custos que envolvem a prestação dos serviços descritos no item.

9.2.9 – Conter as seguintes declarações:

9.2.9.1 – De que o pagamento dos serviços

9.2.9.2 será quitado mediante apresentação de nota fiscal, preferencialmente através de boleto bancário ou depósito bancário, após o atesto na Nota Fiscal pelo Gestor do Contrato;

9.2.9.3 – De que a licitante vencedora indicará os serviços de imediato a partir da data de emissão do Pedido ao Fornecedor (PAF);

9.2.9.4 – De que a validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias.

10 – DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

10.1 – Quanto à Qualificação Técnica:

a) Declaração/atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, impresso em papel timbrado da pessoa jurídica que expediu o atestado, constando o nome, cargo e telefone de contato do responsável, para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas e quantitativos, que represente no mínimo 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de horas do objeto da presente licitação, comprovando que a empresa interessada é especializada em suporte de sistemas CORPORE RM – TOTVS.

a.1) Caso a empresa interessada não possa comprovar a execução do quantitativo de horas num só atestado, deverá apresentar quantos forem necessários.

11 – DOS DOCUMENTOS PARA ASSINATURA DO CONTRATO

11.1 – DECLARAÇÃO FORMAL DE DISPONIBILIDADE DE EQUIPE TÉCNICA MÍNIMA, documento anexo ao Edital, que deverá atender ao local em que os serviços forem executados, contendo no mínimo: 01 (ex.: Analista de Sistemas) e 01 Analista de Suporte Técnico. A empresa licitante, através de seu representante legal, deverá declarar que dispõe do pessoal técnico exigido no Edital para execução do objeto e que, caso seja vencedora do certame, apresentará a relação de indicação do(s) profissional(is), bem como, a comprovação do vínculo do(s) profissional(is) com a empresa, na ocasião da assinatura do contrato.

11.2 - Deverá ser comprovada a experiência na implementação do ambiente 3 camadas com conhecimento em:

a) Implementação e configuração de servidores de Job;
b) Implementação e configuração de servidores de Aplicação;
c) Implementação e configuração de servidor SmartClient;

11.3 – Deverá ser comprovada a experiência com o banco de dados SQL e Microsoft SQL Server com conhecimento em:

a) Base de dados do TOTVS CorporeRM para criação de consultas SQL e integração entre os sistemas;

b) Conhecimento em mapeamento objeto/relacional das entidades, modelagem de dados, diagrama entidade relacionamento (DER), levantamento de requisitos na modelagem dos dados e regras de negócios;

c) Conhecimento em linguagem de manipulação de dados (DML), Definição de dados (DDL), Consulta de dados (DQL), Transação de dados (DTL) e Controle de dados (DCL).

d) Tuning de banco de dados:

e) Configurações de ambiente adequadas ao hardware utilizado;

f) Análise de consultas e planos de execução;

g) Criação de índices e sugestões de otimização específicas dependendo do requisito de cada solução;
h) revisão de rotinas compiladas dentro do sql server(views, procedures, functions, triggers);

i) Política de continuidade do negócio:

j) Levantamento e definição da política de backup;

k) Implementação da política de backup;

l) Validação dos backups;

m) Ambiente de teste:

n) Criação de ambiente de teste;

o) Atualização automática de ambiente de teste;

11.4 - Comprovar experiência no envio das informações pertinentes ao Esocial através do RM sem necessidade do uso da aplicação TAF;

12 – DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

12.1 – A garantia de todos os serviços, exceto o serviço de treinamento, será de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data do aceite, dentro dos quais a CONTRATADA corrigirá os defeitos identificados, sem custos para o SESC/PE;

12.2 – A CONTRATADA deverá prestar, sem ônus adicional ao SESC/PE, correção de problemas durante todo o período de garantia, referente aos códigos gerados por ela mesma;

12.3 – Consideram-se como serviço de manutenção corretiva todos os serviços referentes às correções de erros, defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento dos módulos do sistema ERP (*"Enterprise Resource Planning"* que significa - Planejamento dos recursos da empresa), que foram modificados ou desenvolvidos pela CONTRATADA e apresentarem problemas no período da garantia;

12.4 – Depois da solicitação de serviço de manutenção corretiva ter sido feito formalmente para a CONTRATADA, o prazo de entrega do produto referente ao serviço é reaberto, sendo acrescido ao mesmo o tempo que demandar a correção de problema;

12.5 – Todas as solicitações feitas pelo SESC/PE serão registradas pela CONTRATADA, para acompanhamento e controle da execução do Contrato;

12.6 – A CONTRATADA deverá garantir que os serviços modificados por ela estão livres de qualquer rotina não autorizada pelo SESC/PE, tais como: vírus, drivers ou componentes que venham danificar ou degradar dados, software e hardwares do SESC/PE;

12.7 – A CONTRATADA se obriga a repassar toda a documentação e fontes desenvolvidas por ela – tais como: consultas SQL e Fórmulas – ao SESC/PE, por motivo de falência ou mudança de atividade comercial;

12.8 – A CONTRATADA garante ao SESC/PE que os serviços prestados não infringem direitos autorais de terceiros.

13 – DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1 – Os serviços serão prestados nas dependências do SESC/PE, sendo possível o desenvolvimento de relatórios nas dependências da CONTRATADA, sob autorização, do SESC/PE, mas a implantação de relatório deverá, obrigatoriamente, ser realizada nas dependências do SESC/PE na Unidade de Gestão de Pessoas (UGP) no seguinte endereço: Casa do Comércio/ Edifício Josias Albuquerque: Avenida Visconde de Suassuna, nº 265, 3º andar, Santo Amaro – Recife/PE. CEP: 50.050-540.

13.2 – Os treinamentos serão prestados nas dependências do SESC/PE ou da CONTRATADA, quando necessário, sendo a o local definido pelo SESC/PE;

13.3 – O SESC/PE não disponibilizará cópia ou parte do banco de dados para a CONTRATADA. Qualquer alteração ou manutenção no banco de dados da CONTRATANTE deverá ser realizada nas dependências da CONTRATANTE.

14 – DO PAGAMENTO E DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

14.1 – O contrato entrará em vigor a partir da data de sua assinatura por um período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por igual período.

14.2 – O pagamento dar-se-á mediante a soma de todas as horas executadas no mês, a qual será o totalizador da nota mensal para pagamento no mês subsequente.

14.3 – Os pagamentos serão efetuados mensalmente à empresa vencedora, **no prazo de até 15 (quinze) dias úteis** do mês subsequente, mediante apresentação da nota fiscal, **contendo todas as horas referentes ao suporte no mês anterior através da apresentação de Relatório de medição de horas executadas**. Juntamente com a Nota Fiscal, a empresa deverá apresentar a prova de Regularidade junto às Fazendas Federal, Estadual e Municipal, prova de Regularidade junto a Seguridade Social (INSS) e prova de Regularidade Fiscal (CRF) perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviços (FGTS). Somente serão aceitas certidões no prazo de validade.

14.4 – As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas à contratada para as devidas correções, neste caso, o prazo de que trata o item anterior desta claúsula começará a contar a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura sem incorreções.

14.5 – O pagamento será efetivado através de depósito em conta bancária em nome da contratada, depois da comprovação da prestação dos serviços.

14.6 – Boletos bancários serão aceitos, desde que não sejam registrados em Cartório de Protesto.

14.6.1 – O boleto bancário deverá ser encaminhado anexado à Nota Fiscal no ato da entrega, não sendo aceitos boletos bancários enviados posteriormente.

14.7 – Nehuma fatura poderá ser negociada com instituições de crédito.

14.8 – Se a contratada descumprir qualquer termo ou condição a que se obrigar no presente termo, por sua exclusiva culpa, poderá o SESC/PE reter o pagamento até que seja sanado o respectivo inadimplemento, não sobrevindo, portanto, qualquer ônus ao SESC/PE.

14.8.1 – O pagamento deverá ser realizado preferencialmente por meio de boleto bancário ou crédito em conta corrente da Contratada, durante a vigência do contrato.

14.8.2 – Nenhum pagamento será efetuado ao Contratado, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação.

14.9 – O Sesc/PE não efetuará qualquer pagamento à contratada a título de adiantamento.

15 – DOS RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

15.1 – Responsáveis pela elaboração e análise deste Termo de Referência: **Anna Karla Carvalho Rabello** e **Diego Lilioso Vieira de Lucena.**

RECIFE, _____de _____ de 20___.

_____
Anna Karla Carvalho Rabello
GERENTE DA UNIDADE DE GESTÃO DE PESSOAS

_____
Diego Lilioso Vieira de Lucena
GERENTE DA UNIDADE DE TECNOLOGIA DIGITAL