



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE MINAS GERAIS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.008/2025
PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO Nº 4555/2024

OBJETO

Contratação de empresa para aquisição de totens emissores de senha com os devidos periféricos embarcados, opinômetro digital com touchscreen e suporte para fixação em balcão, e concessão de licenças de solução na modalidade SaaS para gerenciamento de fila, chamador de senha e módulo de avaliação de satisfação do atendimento para tornar possível a gestão remota dos atendimentos prestados nas centrais de matrícula das unidades do Senac em Minas, bem como a sua tipificação e quantitativo, conforme especificações constantes neste edital e seus anexos.

VALOR TOTAL ESTIMADO

R\$ 1.312.299,30 (um milhão, trezentos e doze mil, duzentos e noventa e nove reais e trinta centavos)

DISPONIBILIDADE DO EDITAL E SEUS ANEXOS

<https://transparencia.senac.br/#/mg/licitacoes>
<https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras>

IMPUGNAÇÕES E/OU PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

Até às 17h do dia 18/03/2025 (dezoito de março de dois mil e vinte e cinco)

DATA E HORÁRIO DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

Às 09h do dia 21/03/2025 (vinte e um de março de dois mil e vinte e cinco)

LOCAL DE REALIZAÇÃO

<https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras>

UASG	TIPO DE LICITAÇÃO	CRITÉRIO DE JULGAMENTO	MODO DE DISPUTA
389511	Menor Preço	menor preço global	Aberto
REGISTRO DE PREÇO?	VISTORIA?	AMOSTRA ou PROVA DE CONCEITO?	ITENS EXCLUSIVOS ME/EPP?
Não	Não	Não	Não

PRAZO PARA ENVIO DE PROPOSTA/HABILITAÇÃO

02 (duas) horas após convocação

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

TELEFONE	E-MAIL
(31) 3048-9137/ (31) 3048-9180	licitacao@mg.senac.br

OBSERVAÇÕES GERAIS

1. O critério de julgamento adotado será o menor preço global, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos.
2. Com relação a nomenclatura global, esclarecemos que o portal de compras possui descritivos que não cabem alteração, assim escolhemos um item genérico para representar o(s) item(ns).
3. Demais informações devem ser consultadas no Edital e seus Anexos.

Telefone em caso de dúvidas ou problemas técnicos relacionados à utilização do Portal de Compras do Governo Federal: 0800-978-9001



EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO Nº: PE 90.008/2025
PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO Nº 4555/2024

O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC EM MINAS, inscrito no CNPJ sob o nº 03.447.242/0001-16, por meio da Pregoeira e equipe de apoio designados pela Portaria nº 001/2025, torna público que promoverá a licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO**. Destaca-se que apesar das disposições constantes no sistema Comprasnet, a presente licitação será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Senac, consolidado pela Resolução nº 1.270/2024. Ademais, o atendimento ao Decreto 10.024/2019 se dá meramente pela utilização do Portal de Compras do Governo Federal – Comprasnet, segundo as regras e condições abaixo:

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

- 1.1.** A presente licitação será formalizada por intermédio **de Contrato**.
- 1.2.** A Gerência de Suprimentos, Sede Administrativa do Senac em Minas, está localizada na rua dos Tupinambás, nº 1086/7º andar, Centro, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP: 30.120-070.
- 1.3. O horário de funcionamento da Gerência de Suprimentos:** Segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 08h às 17h.
- 1.4.** Alegações de desconhecimento dos termos e condições deste Edital, bem como das disposições legais acima especificadas, não serão aceitas como razões válidas para justificar quaisquer erros ou divergências encontradas em seus documentos de HABILITAÇÃO e/ou PROPOSTA COMERCIAL.
- 1.5.** Este Edital e todos os documentos e informações referentes a esta licitação serão disponibilizados, no Portal do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Administração Regional em Minas Gerais – www.mg.senac.br e Portal de compras do Governo Federal.
- 1.5.1.** Para consulta por meio do Portal de compras do Governo Federal, acessar o site <https://cnetmobile.estaleiro.serpro.gov.br/comprasnet-web/public/compras> e preencher os dados referente a licitação (Cód UASG e Número Pregão).
- 1.6. NÃO SE APLICA À PRESENTE LICITAÇÃO AS DISPOSIÇÕES CONTIDAS NA LEI COMPLEMENTAR 123/2006.**

2. OBJETO

- 2.1.** A presente licitação tem como objeto a contratação de empresa para aquisição de totens emissores de senha com os devidos periféricos embarcados, opinômetro digital com touchscreen e suporte para fixação em balcão, e concessão de licenças de solução na modalidade SaaS para gerenciamento de fila, chamador de senha e módulo de avaliação de satisfação do atendimento para tornar possível a gestão remota dos atendimentos prestados nas centrais de matrícula das unidades do Senac em Minas, bem como a sua tipificação e quantitativo conforme especificações constantes neste Edital e seus anexos.

3. CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO

3.1. Respeitadas as demais condições legais e as constantes deste Edital, somente poderão participar do certame as empresas que atuem em ramo de atividade pertinente ao objeto licitado e em condições de atender a todas as exigências deste Edital e seus anexos.

3.2. NÃO PODERÃO PARTICIPAR DA PRESENTE LICITAÇÃO:

3.2.1. As empresas que estejam cumprindo pena de suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac em Minas, bem como aquelas que estiverem sob o regime de falência, liquidação, dissolução ou recuperação extrajudicial ou judicial, sendo que para essa última deverá ser observado o disposto no item abaixo.

3.2.1.1. A participação de empresas que estejam em recuperação judicial somente será permitida se amparada em certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório e desde que observadas as demais condições de habilitação.

3.2.2. Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, desde que, em eventuais diligências, se comprove o conluio entre eles com intuito de frustrar a competitividade do certame, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum.

3.3. É vedado a qualquer pessoa física ou jurídica, representar mais de uma licitante na presente licitação.

4. ABERTURA

4.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em Sessão Pública, dirigida pela Pregoeira, a ser realizada de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos do Senac, consolidado pela Resolução nº 1.270/2024.

4.1.1. Recebimento das Propostas: a partir da data de publicação, até às 09hs do dia 21/03/2025 (vinte e um de março de dois mil e vinte e cinco).

4.1.2. Abertura das Propostas e Início da Sessão Pública de Disputa de Preços: às 09hs do dia 21/03/2025 (vinte e um de março de dois mil e vinte e cinco).

4.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a Sessão Pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília–DF.

5. PEDIDOS DE IMPUGNAÇÕES OU ESCLARECIMENTOS

5.1. O pedido de impugnação para apontamento de eventuais irregularidades e vícios, bem como o pedido de esclarecimento a respeito dos termos e condições deste Edital, deverão ser encaminhados à Pregoeira e equipe de apoio do Senac em Minas devidamente identificado e assinado (nome empresarial, CNPJ, telefone, e-mail), exclusivamente para o endereço eletrônico licitacao@mg.senac.br até 18/03/2025 (dezoito de março de dois mil e vinte e cinco), no horário de funcionamento da Gerência de Suprimentos, conforme item 1.3, sob pena de não acolhimento.

5.1.1. A pregoeira e a equipe de apoio não se responsabilizarão pelos e-mails que, por qualquer

motivo, não forem recebidos dentro do prazo.

5.2. Decairá do direito de impugnar os termos do Edital, a licitante que não se manifestar no prazo estipulado. A impugnação e/ou o pedido de esclarecimento apresentados à Pregoeira e equipe de apoio, após o prazo estipulado, será recebida como mera informação.

5.3. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos serão divulgadas no portal do Senac em Minas – www.mg.senac.br e no Portal de compras do Governo Federal – www.gov.br/compras, em até 24 horas de antecedência da sessão licitatória, devendo as licitantes interessadas acompanhar as possíveis alterações.

5.4. As respostas das impugnações e dos esclarecimentos não constituirão motivos para alterar a data e hora da Sessão Pública de Disputa de Preços da Licitação, salvo se as referidas respostas afetarem na formulação das propostas.

6. CADASTRAMENTO

6.1. O cadastramento é o nível básico do registro cadastral no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória pregão eletrônico.

6.2. Somente poderão participar deste PREGÃO ELETRÔNICO as licitantes previamente credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e perante o sistema eletrônico provido pela SLTI – (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal), por meio do site: www.gov.br/compras.

6.3. O cadastramento dar-se-á pela atribuição de chaves de identificação e de senhas individuais fornecidas pela SLTI – (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal), cabendo à licitante a responsabilidade de informar-se a respeito do funcionamento do SICAF, para a correta utilização.

6.4. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Senac em Minas responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

6.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

6.6. O Senac em Minas não é unidade cadastradora. As licitantes interessadas em participar da licitação deverão verificar no site do Portal de compras do Governo Federal as unidades cadastradoras do sistema para a entrega da documentação pertinente.

6.7. O credenciamento implica a responsabilidade legal da licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão na forma eletrônica.

7. CONEXÃO COM O SISTEMA

7.1. A participação neste pregão eletrônico dar-se-á por meio da conexão da licitante ao sistema eletrônico acima citado, mediante digitação de sua senha privativa (**emitida nos termos do item 6 deste Edital**) e subsequente encaminhamento de documentos de habilitação e proposta comercial

inicial, exclusivamente por meio do referido sistema eletrônico, observadas datas e horários limites estabelecidos neste Edital.

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

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

7.4. O Senac em Minas não se responsabilizará por quaisquer manifestações não recebidas em tempo hábil, em qualquer etapa do presente processo, em função de problemas oriundos do sistema operacional.

8. PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA ELETRÔNICO

8.1. Para fins de julgamento, será considerada a proposta em 2 (duas) formas não excludentes:

8.1.1. PROPOSTA COMERCIAL: É a proposta que deverá ser elaborada e enviada exclusivamente, por meio do Portal de compras do Governo Federal – www.gov.br/compras, até a data e horário marcado para recebimento das propostas, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

8.1.1.1. Em nenhuma hipótese será admitida a identificação da licitante, sob pena de desclassificação.

8.1.1.2. A proposta deverá atender fielmente a este Edital e Anexos, considerando os prazos, condições de entrega ou execução, garantia (quando houver) e demais condições exigidas.

8.1.2. PROPOSTA AJUSTADA: Convocação da licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar para apresentação da proposta ajustada ao último lance, devidamente preenchida na forma do Anexo III – Modelo de Proposta Comercial, e a documentação de **HABILITAÇÃO, disposta no item 11 deste Edital**, não anexados e/ou irregulares no momento de cadastro, **no prazo de 02 (duas) horas**, contado da convocação efetuada pela Pregoeira por meio da opção “Enviar Anexo” no sistema Comprasnet.

8.1.2.1. A Pregoeira poderá convocar, de ofício ou mediante solicitação formal, a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar para alteração do arquivo inserido, desde que ainda dentro do prazo definido no item 8.1.2.

8.1.1.2. Caso a licitante não encaminhe lances na etapa competitiva, a Pregoeira e equipe de apoio poderão utilizar eventual proposta anexada anterior à abertura do certame.

8.2. Todos os documentos deverão ser incluídos no sistema Comprasnet. Não serão considerados os documentos enviados por e-mail.

8.3. A licitante arrematante será desclassificada caso não envie a proposta comercial e a documentação de habilitação no prazo estabelecido no Edital.

8.3.1. Ocorrendo a situação prevista no subitem acima, será convocada nova licitante, nos termos dos subitens **9.13. e 9.15.**, para envio da Proposta Ajustada, conforme item 8.1.2.

8.4. Cada empresa deverá apresentar apenas uma proposta por lote/item, para o(s) qual(is) fizer a opção de participação, nos casos em que a licitação tiver mais de um lote/item.

- 8.5. A proposta deverá limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preços ou quaisquer outras condições não previstas neste Edital.
- 8.6. O valor proposto englobará todas as despesas relativas ao objeto licitado, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, tarifas, encargos, frete, transporte, remunerações, de acordo com as especificações, quantidades, condições de execução e faturamento.
- 8.7. Até o horário previsto para recebimento das propostas constante no item 4.1.1, deste Edital, os interessados poderão retirar ou substituir suas propostas iniciais no sistema.
- 8.8. A elaboração da proposta é de inteira responsabilidade da licitante não lhe cabendo a desistência.

9. ABERTURA DAS PROPOSTAS COMERCIAIS, FORMULAÇÃO DE LANCES E NEGOCIAÇÃO

- 9.1. Findo o período de recebimento das propostas comerciais, a Pregoeira do Senac em Minas dará início a etapa competitiva, de acordo com o horário previsto no sistema.
- 9.2. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas comerciais em ordem crescente.
- 9.2.1. Na hipótese de haver propostas comerciais com preços iguais, prevalecerá como de menor preço, a que tiver sido primeiramente registrada.
- 9.2.2. Todos os preços das propostas comerciais serão considerados como lances na etapa competitiva.
- 9.2.3. **Será considerada como primeiro lance a proposta de MENOR PREÇO GLOBAL.**
- 9.2.4. **Não havendo lances, o sistema automaticamente realizará o sorteio entre as propostas empatadas.**
- 9.3. Na etapa competitiva os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances, isto é, somente serão aceitos novos lances enviados, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico.
- 9.4. A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema eletrônico.
- 9.5. Na hipótese de haver lances iguais, prevalecerá como de menor preço, o lance que tiver sido primeiramente registrado.
- 9.6. Os lances ofertados serão no **PREÇO TOTAL GLOBAL** sendo consideradas **somente 02 (duas) casas decimais após a vírgula.**
- 9.7. Durante o transcurso da etapa competitiva, o sistema disponibilizará em tempo real, o preço do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances às demais licitantes.
- 9.7.1. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 9.7.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 9.7.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item 9.7.2, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de

prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

9.7.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

9.7.5. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá a Pregoeira, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

9.8. Encerrado o tempo normal, o sistema enviará um aviso na tela e um letreiro intermitente que alertará sobre o encerramento da disputa.

9.9. O sistema informará a proposta de **MENOR PREÇO GLOBAL** imediatamente após o encerramento da etapa competitiva.

9.10. No caso de não haver lances na etapa competitiva, serão considerados os preços obtidos na fase de “Abertura das Propostas Comerciais”.

9.11. A perda de conexão com o sistema eletrônico no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, pela Pregoeira, não inviabiliza a continuidade do certame. O sistema eletrônico permanecerá acessível às licitantes e os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

9.11.1. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa da Pregoeira aos participantes no site www.gov.br/compras, divulgando data e hora da reabertura da sessão.

9.12. Após o encerramento da etapa competitiva de lances da sessão pública, a Pregoeira poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o **MENOR PREÇO GLOBAL dentro do valor estimado**, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

9.12.1. A Pregoeira conduzirá a negociação por meio do Sistema Eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

9.13. Se a proposta comercial ou o lance de menor preço dentro do valor estimado, não for aceitável, ou se a licitante desatender às exigências de habilitação, a Pregoeira desclassificará a referida proposta e, examinará a proposta comercial ou o lance subsequente dentro do valor estimado, verificando a sua aceitabilidade e as condições de habilitação, na ordem de classificação e assim sucessivamente.

9.14. A Pregoeira poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à nova licitante arrematante, que tenha lance subsequente ao lance desclassificado, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

9.15. Inexistindo ou sendo desclassificadas todas as licitantes com propostas comerciais dentro dos valores estimados pela entidade, a Pregoeira em casos excepcionais e justificados, atendendo oportunidade/interesse da entidade, poderá convocar licitantes com propostas comerciais em valores até 10% (dez por cento) acima do valor estimado, para negociação e apresentação de nova proposta comercial, observada a ordenação dos lances/propostas.

9.16. Se, após a negociação prevista no item 9.15, não houver a redução da proposta comercial

para valor igual ou inferior ao estimado pela Entidade, conforme planilha disposta no Anexo II deste Edital, a proposta será desclassificada.

9.17. O sistema eletrônico emitirá ata circunstanciada da sessão, na qual estará registrada a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à “etapa competitiva” do **PREGÃO ELETRÔNICO**.

9.18. Durante a sessão pública, a comunicação entre a Pregoeira e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

10. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E ACEITABILIDADE DOS PREÇOS

10.1. O julgamento obedecerá ao critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, observados os **PREÇOS UNITÁRIOS ESTIMADOS**, obtidos por meio de pesquisa de mercado, e as demais condições deste Edital e seus Anexos.

10.1.1. Os **PREÇOS UNITÁRIOS ESTIMADOS** discriminados no **Anexo II** deste Edital serão utilizados na análise do preço ofertado pela licitante, para fins de aceitação ou não da proposta comercial.

10.1.1.1. Não serão aceitas propostas com preço unitário ou total superior ao estimado pela Entidade.

11. HABILITAÇÃO

11.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

11.1.1. Prova de Registro, no órgão competente, no caso de empresa individual. Ato Constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente. Para todos os efeitos considera-se como ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, o documento de constituição da empresa, acompanhado da(s) última(s) alteração(ões) referente(s) à natureza de atividade comercial e à administração da empresa ou da última alteração consolidada.

11.1.2 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 da apresentação dos demais documentos exigidos no subitem acima.

11.2. REGULARIDADE FISCAL:

11.2.1. Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

11.2.2. Prova de Regularidade Fiscal com a **Fazenda Municipal** (domicílio ou sede da licitante), **Fazenda Estadual** (domicílio ou sede da licitante) e **Fazenda Federal/Seguridade Social** (certidão conjunta), devendo ser apresentadas por meio de CND (Certidão Negativa de Débito), na forma da lei.

11.2.3. Prova de Regularidade Fiscal ao **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)**, por meio de Certificado de Regularidade do FGTS, expedida pela Caixa Econômica Federal, no cumprimento dos encargos instituídos por lei.

11.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

11.3.1. A licitante deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que já forneceu satisfatoriamente

tanto os bens, quanto solução compatível ao objeto deste termo. Isto é, ter implantado solução compatível a descrita neste termo, em uma empresa com, no mínimo dez filiais em localidades distintas e supervisionadas remotamente por um único núcleo administrativo;

11.3.1.1. A exigência justifica-se pela complexidade e abrangência do projeto em questão. A contratante possa unidades espalhadas por todo o estado de Minas Gerais, e a contratação envolve a instalação, suporte técnico e manutenção de totens de autoatendimento, bem como a implementação de um software de gestão integrado que atenda a todo o parque de equipamentos. Essa exigência assegura que a licitante detenha:

a) Expertise Comprovada em Operações Distribuídas: A experiência prévia com múltiplas unidades em cidades distintas demonstra a capacidade técnica e operacional da licitante em atender demandas de grande escala, garantindo agilidade e eficiência na execução do contrato.

b) Capacidade de Gerenciamento Centralizado: O software de gestão a ser implementado deve suportar a supervisão e o controle remoto de todos os equipamentos em diferentes localidades, a partir de um núcleo administrativo centralizado. A comprovação prévia de sucesso em projetos similares reduz riscos e assegura que a solução oferecida atenderá plenamente às necessidades operacionais da contratante.

c) Garantia de Qualidade e Atendimento Regional: A instalação e manutenção dos totens em mais de 38 cidades exigem uma estrutura robusta e bem distribuída para suporte técnico, logística eficiente e atendimento rápido, minimizando impactos no funcionamento das unidades.

d) Mitigação de Riscos Operacionais: A experiência comprovada em um cenário de complexidade similar demonstra a capacidade da licitante de lidar com possíveis adversidades e de manter a continuidade operacional em projetos de grande porte e abrangência estadual.

e) Portanto, a exigência mínima de 10 unidades em localidades distintas supervisionadas remotamente é essencial para garantir que o fornecedor tenha a capacidade técnica e operacional necessária para atender às demandas específicas do projeto com qualidade, eficiência e segurança.

11.3.2. Não serão aceitos atestado(s) emitido(s) pela própria empresa ou por empresa do mesmo grupo empresarial.

11.3.3. O Senac em Minas poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de complementar informações ou comprovar a veracidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s) pela licitante convocada, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o fornecimento apresentado no atestado foi executado.

11.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

11.4.1. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da empresa, **emitida no máximo nos 90 (noventa) dias anteriores à data da apresentação dos documentos de habilitação**, devendo ainda estar dentro do prazo de validade.

11.4.2. Apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações de Resultado, do último exercício social já exigível que comprove a situação financeira da empresa, por meio da Escrituração Contábil Digital com o respectivo Recibo de Entrega emitido pelo SPED, ou registrado na Junta Comercial ou por

autoridade judicial quando no município não houver Representação da Junta Comercial, acompanhados do Termo de Abertura e Termo de Encerramento do Livro Diário.

11.4.3. As sociedades Anônimas devem apresentar as Demonstrações Financeiras, conforme legislação específica, lei 6.404/76, publicadas em jornais de grande circulação/Diário Oficial, ou de forma eletrônica se a receita bruta anual for de até R\$78.000.000,00.

11.4.4. As empresas constituídas a menos de um ano, e as empresas com alteração do Contrato Social nos exercícios vigente e anterior, deverão apresentar a seguinte documentação referente às demonstrações contábeis:

- a) Balanço de abertura ou balancete de abertura da empresa;
- b) Balancete de dois meses anteriores ou que estiver fechado na data do pregão/concorrência acompanhado das seguintes demonstrações:

I - Demonstrações de Resultado:

II - Demonstrações de Lucros ou Prejuízos Acumulados ou Demonstrações das mutações do Patrimônio Líquido;

III - Demonstrações de fluxo de caixa, na forma da lei.

11.4.5. As pessoas jurídicas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), instituído pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 art. 27 (...) opcionalmente, adotar contabilidade simplificada para os registros e controles das operações realizadas (...), apresentar os documentos referente às demonstrações contábeis, abaixo relacionados e assinado pelo profissional da contabilidade e o representante da empresa.

- a) Balancete de dois meses anteriores ou que estiver fechado na data do pregão/concorrência acompanhado das seguintes demonstrações:

I - Demonstrações de Resultado.

11.4.6. A comprovação da boa situação financeira das Licitantes será baseada nos seguintes parâmetros de índices, calculados pelos valores contidos nas demonstrações contábeis:

I. **ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL (ILG)** = maior ou igual a 1. Mede a capacidade da empresa de liquidar suas dívidas à curto e longo prazo.

$$\text{ILG} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

II. **ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE (ILC)** = maior ou igual a 1. Avalia a capacidade da empresa de saldar suas obrigações à curto prazo.

$$\text{ILC} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

III. **ÍNDICE SOLVÊNCIA GERAL (ISG)** = maior ou igual a 1. Mede a capacidade de a empresa honrar todas as suas obrigações com terceiros (de curto e de longo prazo), considerando seus recursos realizáveis a curto e longo prazos.



ISG = ATIVO TOTAL

PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

11.4.7. A leitura do índice traduz quanto a empresa possui em Ativos para saldar as suas Dívidas e Obrigações, ou seja, no resultado igual a 1 podemos afirmar que a cada 1 real em Dívidas e Obrigações a empresa possui 1 real no seu Ativo.

11.4.8. A licitante que apresentar índices menores que 1 deverá apresentar, junto à documentação para habilitação, a comprovação de que possui patrimônio líquido mínimo, igual ou superior a 10% do valor estimado da contratação. Salvo para o índice de Solvência Geral, cujo resultado “>=1” é indispensável para a comprovação da boa situação financeira para a execução do objeto licitado. A comprovação deverá ser feita na forma da lei.

11.4.9. No decorrer do processo a licitante poderá ser solicitada a apresentar os comprovantes originais.

11.5. OS DOCUMENTOS QUE NÃO ESTEJAM CONTEMPLADOS OU REGULARES NO SICAF DEVERÃO SER REMETIDOS EM CONJUNTO COM A PROPOSTA AJUSTADA INDICADA NO SUBITEM 8.1.2, EM ARQUIVO ÚNICO, POR MEIO DA OPÇÃO “ENVIAR ANEXO” DO SISTEMA COMPRASNET, NO MESMO PRAZO ESTIPULADO NO MENCIONADO SUBITEM.

11.6. É facultado à Pregoeira realizar diligências para sanar falhas formais na documentação de habilitação.

11.6.1 Quando do julgamento da habilitação, a Pregoeira e equipe de apoio poderão suprir a eventual omissão ou falha de documentos de habilitação, mediante consulta via internet em sites oficiais que emitam certidões online, registrando em ata a sua ocorrência, reconhecendo-lhe os efeitos para fins de habilitação, nos prazos definidos no item 8.1.2.- “Proposta Ajustada”.

11.6.2 As diligências mencionadas no item 11.6. ficarão prejudicadas caso o acesso via internet esteja indisponível, por qualquer que seja a razão, ou as informações contidas nos referidos sites não sejam suficientes para atestar a regularidade da licitante, fato que ensejará a inabilitação da empresa e regular prosseguimento do procedimento licitatório.

11.6.3 Adverte-se que alguns municípios e estados não propiciam consultas de regularidade fiscal e cadastro fiscal na internet, hipótese na qual se tornará inviável a promoção da diligência disposta no item 11.6.

11.7 Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” ou inseridos no sistema Comprasnet, **CASO SEJAM SOLICITADOS**, deverão ser enviados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pela Pregoeira. Estes deverão estar em plena validade na data da sessão pública, devendo ser encaminhados à Gerência de Suprimentos do Senac em Minas, localizada na Rua dos Tupinambás, nº 1086/7º andar, Centro, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP: 30.120-070, em envelope único, devendo conter as seguintes informações:

- **Pregão Eletrônico nº**
- **Razão Social e CNPJ da Empresa:**
- **Telefone:**
- **E-mail:**

11.8 Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza são emitidos somente em nome da matriz.

11.9 Serão inabilitadas do certame as licitantes que apresentarem documentação em desconformidade com o solicitado neste Edital e Anexos.

11.10 Ocorrendo a desclassificação da licitante, será convocada nova licitante, nos termos dos subitens **9.13. e 9.15.**, para envio da Proposta Ajustada, conforme item **8.1.2.**

12 PROPOSTA DE PREÇO AJUSTADA

12.1. A proposta ajustada deverá estar adequada ao último lance apresentada em uma via, **contendo todas as especificações necessárias**, conforme modelo constante no **Anexo III** deste Edital.

12.2. A proposta deverá ser apresentada em moeda corrente nacional, **utilizando apenas duas casas decimais após a vírgula.**

12.3. Deverá constar na proposta ajustada o número da licitação, nome da empresa licitante, endereço, telefone e CNPJ.

12.4. Caso haja o vencimento da validade da proposta sem que a licitação tenha sido homologada e adjudicada, esta ficará automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação formal contrária da licitante, pelo e-mail licitacao@mg.senac.br, dirigida à Pregoeira e equipe de apoio, caracterizando o seu declínio em continuar na licitação.

12.5. Junto à proposta é necessária a apresentação das tabelas do anexo II devidamente preenchidas.

12.6. A elaboração da proposta ajustada é de inteira responsabilidade da licitante, não lhe cabendo a desistência, quando essa proposta já tiver sido enviada para a Pregoeira e equipe de apoio.

12.7. A proposta comercial deverá limitar-se ao objeto desta licitação e conter oferta firme e precisa, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preços ou quaisquer outras condições não previstas no Edital.

12.8. Serão consideradas apenas as informações apresentadas na proposta comercial final readequada, tais como descrição do objeto, marca e demais dados constantes no Anexo III deste Edital.

12.9. Serão desclassificadas as propostas ajustadas:

12.9.1. Que não atenderem ou contrariarem às exigências do Edital e seus anexos ou à legislação aplicável.

12.9.2. Que sejam omissas ou vagas, bem como as que apresentarem irregularidades capazes de dificultar sua análise.

12.9.3. Que impuserem condições ou contiverem ressalvas em relação às condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

12.9.4. Que não informar as especificações que se façam necessárias dos produtos cotados.

12.10. A apresentação da proposta implicará na plena aceitação e concordância, por parte da licitante, de todas as exigências, termos e condições estabelecidas no edital e seus anexos, em

especial à descrição do item constante no Anexo I - Termo de Referência.

12.11. A Pregoeira poderá solicitar à licitante arrematante apresentação de catálogo técnico, folders, etc. dos itens ofertados, contados da comunicação formal, sob pena de desclassificação.

12.12. Se a proposta não for aceitável, ou se a licitante não atender às exigências de habilitação, a Pregoeira examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a Instituição.

13. RECURSOS

13.1. Declarada a vencedora, a Pregoeira abrirá prazo para manifestação de intenção de recurso.

13.1.1. O prazo para manifestação de intenção de recurso será de 30 (trinta) minutos, contados da habilitação do último item no sistema.

13.1.2. A falta de manifestação no prazo estabelecido, autoriza a Pregoeira ao ato de adjudicar o objeto à licitante vencedora no Sistema Comprasnet.

13.2. A Pregoeira examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

13.3. A licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões de recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 03 (três) dias úteis, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

13.4. Não serão aceitos, para análise, os recursos registrados fora do prazo previsto acima e, em desacordo com o estabelecido neste Edital.

13.5. Os autos do processo permanecerão com vista aos interessados, na sala da Gerência de Suprimentos, no endereço e horário mencionados nos itens **1.2** e **1.3**, respectivamente.

13.6. Os recursos serão julgados pela Autoridade Competente ou por quem esta delegar competência, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data final para a apresentação das contrarrazões previstas no item **13.3**.

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

13.8. Os recursos terão efeito suspensivo.

13.9. As respostas aos recursos e contrarrazões serão divulgadas no portal do Senac em Minas – www.mg.senac.br e no Portal de Compras do Governo Federal, www.gov.br/compras.

14. HOMOLOGAÇÃO

14.1. Declarada a licitante vencedora e decorridos os prazos recursais, a Pregoeira consignará a decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico, encaminhando-se o Processo à Autoridade Competente para homologação.

15. INSTRUMENTO CONTRATUAL

15.1. Após a homologação e adjudicação o Senac em Minas entrará em contato com a licitante vencedora para a assinatura do instrumento contratual, que deverá ser atendido em todos os seus termos pela licitante.

15.1.1. O instrumento contratual será assinado eletronicamente, por meio de plataforma de assinatura eletrônica ou digitalmente, por meio de certificado digital emitido por autoridade certificadora, mediante o envio do instrumento contratual no endereço eletrônico informado na proposta comercial.

15.1.2. Caso a licitante vencedora apresente algum impedimento para assinatura nos moldes do item 15.1.1, o instrumento contratual será enviado pelos correios no endereço informado na proposta comercial.

15.2. A licitante vencedora terá um prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados do recebimento do instrumento contratual, para proceder à sua assinatura e devolvê-lo ao Senac em Minas.

15.3. A recusa injustificada em assinar o contrato, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à licitante:

- a) perda do direito à contratação;
- b) multa de 10% (dez por cento) calculada sobre o valor total homologado/adjudicado;
- c) suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac, por prazo não superior a 3 (três) anos.

15.4. É facultado ao Senac em Minas, no caso de recusa da licitante vencedora em assinar o contrato, no prazo e condições estabelecidos acima, convocar os licitantes remanescentes, obedecida a ordem de classificação, para negociação e verificação da adequação da proposta e das condições de habilitação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no item 15.3.

16. PENALIDADES

16.1. Ensejará impedimento do direito de licitar e terá abrangência nacional, por prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos o licitante que:

- a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- b) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. É facultada à Pregoeira e equipe de apoio ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, sendo admitida a juntada de documentos pelas licitantes que apenas venham a atestar condição pré-existente à abertura da sessão pública do certame.

17.1.1. A Pregoeira e equipe de apoio tem o direito de exigir, a qualquer época ou oportunidade, documentos ou informações complementares que julgar necessários ao entendimento e comprovação dos documentos apresentados.

- 17.2.** Ressalta-se que, ainda que as ações sejam realizadas no Sistema Comprasnet, a presente licitação é regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Senac, consolidado pela Resolução nº 1270/2024
- 17.3.** O cadastramento das propostas no site do Comprasnet implica na aceitação tácita e irrestrita pela licitante de todas as condições estabelecidas no presente Edital e em seus Anexos.
- 17.4.** A inobservância pela licitante do prazo fixado pela Pregoeira para a entrega das respostas e/ou informações solicitadas em eventual diligência ou ainda o envio de informações ou documentos considerados insuficientes ou incompletos ocasionará a desclassificação da proposta.
- 17.5.** A Pregoeira poderá convocar técnicos para auxiliá-lo na avaliação das propostas comerciais e/ou documentos de qualificação técnica, caso o objeto licitado demande tais conhecimentos.
- 17.6.** Em caso de divergência entre as especificações dos itens/serviços inseridos no Sistema do Comprasnet e as deste Edital e seus Anexos, prevalecerão as constantes no Edital e seus Anexos.
- 17.7.** Os documentos de habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação técnica, qualificação econômica-financeira, proposta comercial e quaisquer correspondências e documentos a elas relacionados deverão ser escritos em língua portuguesa.
- 17.7.1.** Excetua-se literatura técnica de apoio apresentada pela licitante, documentos suplementares a exemplo de impressos de caráter técnico e catálogos, que poderão ser redigidos/apresentados em língua estrangeira.
- 17.8.** A inobservância da Resolução Senac nº 1270/2024 pode ensejar, em caso de comprovado prejuízo ao patrimônio do Senac Minas, a anulação da contratação resultante do procedimento irregular e a adoção de providências para responsabilização civil e penal dos que tenham contribuído com ação ou omissão para o resultado danoso.
- 17.9.** A Pregoeira e a equipe de apoio poderão, no interesse do Senac em Minas em manter o caráter competitivo desta licitação, relevar omissões puramente formais nos documentos e propostas apresentados pelas licitantes.
- 17.10.** O presente Edital, seus Anexos e demais documentos do processo são complementares entre si, de modo que qualquer detalhe mencionado em um documento e omitido em outros, será considerado como especificado e válido.
- 17.11.** Os contratos celebrados pelo Senac em Minas poderão sofrer acréscimos e supressões.
- 17.12.** A licitante vencedora deverá manter, durante toda a vigência do Instrumento contratual, as condições fiscais e econômico-financeira apresentadas na fase de habilitação.
- 17.13.** Onde este Edital for omissivo, prevalecerão os termos do Regulamento de Licitações e Contratos do Senac.
- 17.14.** Considerando que os procedimentos licitatórios não têm natureza jurídica de propostas de contratação, o Senac em Minas reserva o direito de adiar, cancelar, revogar, anular ou tornar sem efeito, no todo ou em parte, a presente licitação sem que isto gere aos licitantes qualquer direito, inclusive de reparação a eventuais perdas e danos ou de lucros cessantes.
- 17.15.** O Senac em Minas poderá desclassificar as licitantes vencedoras por despacho fundamentado sem direito a qualquer indenização ou ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, se



tiver informação fundada de qualquer fato ou circunstância anterior ou posterior ao julgamento da licitação que desabone a referida empresa.

17.16. As partes deverão atender às disposições contidas na Lei 12.846/2013 – Lei Anticorrupção, motivo pelo qual durante todo o período de vigência do Instrumento Contratual, conduzirá suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis, não podendo dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento, direta ou indiretamente, de qualquer valor, a quem quer que seja, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios, e que violem o estabelecido na Lei Anticorrupção.

17.17. É responsabilidade da licitante acompanhar o andamento do processo no Portal de compras do Governo Federal (www.gov.br/compras) e/ou do Senac em Minas (www.mg.senac.br).

17.18. Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste Edital em dia de funcionamento do Senac em Minas.

17.19. Casos não previstos neste Edital serão decididos pela Pregoeira e equipe de apoio ou por Autoridade Superior.

17.20. Fica eleito o Foro da Comarca de Belo Horizonte para dirimir quaisquer dúvidas ou questões provenientes desta licitação.

17.21. Faz parte integrante deste Edital, os seguintes **Anexos**:

Anexo I: Termo de Referência (e seus anexos – Anexo I – Unidades, Endereços e Quantitativos para Entrega dos Itens; Anexo II – Requisitos Técnicos e Funcionais da Solução; Anexo III - Descrição dos Equipamentos e Soluções);

ANEXO II: Preço estimado;

ANEXO III: Modelo da Proposta Comercial

ANEXO IV: Minuta do Instrumento Contratual.

Belo Horizonte, 06 de março de 2025.

Gerência de Suprimentos
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Constitui objeto deste instrumento a contratação de empresa para aquisição de totens emissores de senha com os devidos periféricos embarcados, opinômetro digital com touchscreen e suporte para fixação em balcão, e concessão de licenças de solução na modalidade SaaS para gerenciamento de fila, chamador de senha e módulo de avaliação de satisfação do atendimento para tornar possível a gestão remota dos atendimentos prestados nas centrais de matrícula das unidades do Senac em Minas, bem como a sua tipificação e quantitativo, conforme especificações constantes neste documento e seus anexos.

2. CENTRO DE CUSTO

2.1. As despesas concernentes à execução do presente instrumento, serão custeadas por meio do(s) Centro de Custo(s) nº: 00142144.

3. VIGÊNCIA

3.1. A vigência do instrumento contratual será de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até 120 (cento e vinte) meses, mediante termos aditivos, se houver interesse comum entre as partes, desde que as condições permaneçam vantajosas.

3.2. Contratação das licenças dos softwares são caráter continuado, uma vez que o serviço de Gestão de Filas e de Pesquisa de Satisfação são essenciais para organizar e gerenciar o atendimento, medir a espera dos clientes, desempenho e produtividade dos atendentes, bem como garantir o cumprimento das leis vigentes no que tange ao atendimento de grupo prioritário, sem que haja prioridade de vagas.

3.3. Os itens passíveis de prorrogação após o término da vigência inicial de 12 (doze) meses são: suporte técnico, manutenção corretiva (item 4.13), o fornecimento de bobinas de papel para impressão de ticket de senha (itens 4.9.5 e 4.9.6); serviço de desenvolvimento/customização da solução (item 4.11) e concessão de licenças de solução na modalidade SaaS para gerenciamento de fila, chamador de senha e módulo de avaliação de satisfação do atendimento (item 4.10).

4. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

4.1. Especificações e quantitativos compõem os **Anexos I, II e III** deste Termo de Referência.

4.2. As condições de entrega do objeto, as regras para agendamento da entrega, bem como as condições de recebimento, estarão descritas na minuta do instrumento contratual.

4.3. Deverá a CONTRATADA concluir a implantação das soluções descritas neste termo de referência em até 90 (noventa) dias corridos contatos a partir da assinatura do contrato.

4.4. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA será convocada para uma reunião de Kick-off onde serão definidos os requisitos e prazos do projeto de implantação das soluções.

EVENTO	ATIVIDADE OU SERVIÇO REFERENTE	PRAZO	RESPONSÁVEL
1	Assinatura do contrato.	10 dias úteis	CONTRATADA e CONTRATANTE
2	Reunião de kick-off.	Evento 1 + até 5 dias úteis	CONTRATADA e CONTRATANTE
3	Levantamento das características físicas das unidades onde serão instalados os equipamentos, quantidade de usuários e todas as outras informações necessárias para a implantação da solução.	Evento 2 + até 10 dias úteis	CONTRATADA e CONTRATANTE
4	Construção e apresentação, por parte da CONTRATADA, do plano de configuração, plotagem e implantação.	Evento 3 + até 8 dias úteis	CONTRATADA
5	Ajustes e aprovação do plano de implantação em comum acordo entre as partes.	Evento 4 + até 8 dias úteis	CONTRATADA e CONTRATANTE
6	Entrega, instalação, homologação, testes, implantação da solução e treinamento dos usuários.	Evento 5 + 60 dias corridos	CONTRATADA

4.5. Prazo de entrega dos equipamentos:

4.5.1. Os bens deverão ser entregues no prazo definido na reunião de kick-off, não ultrapassando o máximo de 60 (sessenta) dias contados do envio do Pedido de Compra (PC) por e-mail pelo gestor ou fiscal do contrato.

4.5.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar e instalar os equipamentos nas unidades da CONTRATANTE conforme o detalhamento no Anexo I deste termo de referência.

4.5.3. Constatado pela CONTRATADA a necessidade de prorrogação do prazo de entrega, sem que este já tenha se esgotado, esta deverá encaminhar sua solicitação formalmente ao fiscal do instrumento contratual para análise, manifestação e arquivamento no processo administrativo.

4.6. Local de entrega:

4.6.1 A relação de localidades e quantidades de equipamentos que deverão ser instalados em cada unidade da CONTRATANTE está detalhada no Anexo I deste Termo de Referência.

4.7. Regras para agendamento da entrega:

4.7.1 As entregas somente serão aceitas mediante agendamento.

4.7.2 O agendamento deverá ser realizado de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h, mediante contato pelos telefones: (31)3048-9210, (31)3048-1320, (31)3048-9259 - e-mail: agendamento.cd@mg.senac.br e centraldedistribuicao-atendimento@mg.senac.br, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis da data de entrega dos bens.

4.7.3 Para realização do agendamento serão necessárias as informações abaixo:

- a) Número do Pedido de Compra (PC) ou documento equivalente;
- b) Descrição do veículo;
- c) Nome da transportadora e se haverá ajudantes;
- d) Dados sobre a carga: se 'batida' ou 'paletizada';
- e) Quantidade de caixas e, se houver 'paletização' informar a quantidade de 'pallets';
- f) Número de SKU'S (Stock Keeping Unit) – Unidade de manutenção do estoque, ou seja, designar quantos itens diferentes de estoque serão enviados.
- g) N° da NF emitida, enviar cópia do documento.

4.8. Recebimento:

4.8.1 Os bens somente serão recebidos pelo CONTRATANTE de segunda a sexta-feira, das 08h às 16h.

4.8.2 As entregas deverão ser realizadas de acordo com o agendamento realizado.

4.8.3 Em caso de descumprimento do agendamento, a CONTRATADA deverá realizar novo agendamento, cumprindo todas as etapas descritas acima, observando o prazo máximo para entrega.

4.8.4 O recebimento das Mercadorias poderá ser recusado nas seguintes situações:

- a) Avarias nas embalagens entregues, produtos sem rótulos de identificação, vencidos e embalagens violadas
- b) Notas Fiscais com a data de emissão no mês anterior ao mês de competência da entrega dos produtos.
- c) Entregas realizadas sem o agendamento prévio.

4.8.5 Recebimento provisório: no ato da entrega o CONTRATANTE fará o recebimento provisório, inspecionando a quantidade recebida em relação ao pedido de compra e nota fiscal.

4.8.6 Constatado que os bens apresentam alguma irregularidade, o CONTRATANTE fará a recusa destes, retornando-os pelo mesmo transportador que a realizou.

4.8.7 Recebimento definitivo: no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, o CONTRATANTE efetuará o recebimento definitivo, verificando a qualidade dos bens, a regularidade física destes, o prazo de validade, existência de avarias, a adequação da embalagem, bem como a conferência da nota fiscal.

4.8.8 A não manifestação no prazo referido será considerada como recebimento definitivo.

4.8.9 Identificada alguma inconformidade durante o prazo do recebimento definitivo, a CONTRATADA deverá efetuar a retirada e substituição dos bens no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da comunicação realizada pelo fiscal do instrumento contratual.

4.8.10 O ônus da retirada e substituição dos bens será de responsabilidade da CONTRATADA.

4.8.11 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do instrumento contratual.

4.9. Condições gerais para prestação dos serviços:

4.9.1 A CONTRATADA deverá instalar e disponibilizar os Totens de emissão de senha com as devidas configurações da árvore de menus personalizada; subitens configuráveis; configuração das filas de serviços por unidade (filial da CONTRATANTE); ordenação de jornada de navegação entre os níveis de atendimento "preferencial e convencional" em menus e submenus; emissão de senha virtual

(QRCode) e física (ticket); personalização do Ticket de senha; acompanhamento da posição em fila via WhatsApp; exibição e vocalização de senha e guichê nas Smart TVs da CONTRATANTE; configuração de Layout do painel de chamada senha, conforme anexo II;

4.9.2 O sistema de Gestão de Filas deverá conter os relatórios do anexo II de forma nativa, ou a possibilidade de customização e/ou criação de novos sob demanda da CONTRATANTE. A extração de relatórios deverá ser de maneira flexível, com dados estatísticos que facilitem a tomada de decisão gerencial, cruzando todos os registros históricos do banco de dados e permitindo análises de produtividade por unidade, por atendente, por serviço/fila, por tempo e quantidade.

4.9.3 Os totens e seus periféricos embarcados, após instalados, deverão ser mantidos pela CONTRATADA de acordo com os níveis mínimos exigidos para os serviços de emissão de senha, estipulados neste Termo de Referência e demais anexos, incluindo, ainda, a prestação de serviços de manutenção e o fornecimento do software específico para tornar os equipamentos funcionais.

4.9.4 Todos os equipamentos adquiridos devem ser fornecidos com o mínimo de 12 (doze) meses de garantia do fabricante. Após este prazo a garantia será fornecida pela CONTRATADA durante a vigência do contrato.

4.9.5 O fornecimento de bobina de papel térmico (máximo 80mm x 80m) será provido pela CONTRATADA, considerando as estimativas abaixo:

#	Estimativa de impressões por unidade	Capacidade de cada bobina	Quantidade de bobinas por caixa	Estimativa de impressões de caixa de bobina	Estimativa de durabilidade da bobina por unidade
Mês	300 impressões	1.500 impressões	16 bobinas	24.000 Impressões	5 meses
Ano	3.600 impressões				

4.9.6 A CONTRATADA deverá entregar o quantitativo de 02 (duas) caixas de bobinas por ano, na Central de Distribuição do Senac em Minas, localizada na Rua dos Caetés, nº 1065, Centro, Belo Horizonte/MG, CEP 30.120-084, observando as regras dos itens 4.6 e 4.7 deste documento.

4.9.7 No momento da instalação, cada equipamento deverá ser abastecido com 01 (uma) bobina. No primeiro ano do contrato, deverão ser entregues 04 (quatro) caixas de bobinas à CONTRANTE, sendo 02 (duas) delas utilizadas na etapa de instalação, visto que as bobinas restantes da instalação serão destinadas da Central de Distribuição junto com as outras 02 (duas) caixas para reposição.

4.9.8 A solução CONTRATADA deverá ser capaz de permanecer em execução em casos de queda de energia/conexão com a internet, ou possuir meios para garantir que não haja perdas nos dados de atendimento no dia e hora do incidente (tais como nobreak RT031 do anexo II e/ou salvamento online, backups e/ou outros recursos).

4.9.9 A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico e manutenção corretiva quando necessário de forma presencial ou remota de forma que não paralise a operação, conforme descrito no item 4.13.

4.9.10 Após a visita do técnico ao local ou correções feitas online, serão geradas notas de autorização de prestação de serviço.

4.9.11 Deverão ser fornecidos totens emissores de senha com acessibilidade para utilização de pessoas com necessidades especiais (altura do suporte do hardware para uso de cadeirantes e pessoas de baixa estatura; e plug in para fone de ouvido) área em braile no totem ou USB para inclusão de um teclado braile e demais especificações do anexo II.

4.9.12 Os teclados em braile serão fornecidos pela CONTRATADA.

4.9.13 Os ativos de rede necessários para ativação dos equipamentos, bem como o devido fornecimento de energia, ficarão a cargo da CONTRATANTE.

4.9.14 As obras civis que forem necessárias para instalar os totens ficarão a cargo da CONTRATANTE.

4.9.15 A configuração dos equipamentos deverá ser possível via rede ou WEB.

4.9.16 Todos os equipamentos deverão ser bivolt.

4.9.17 Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste Termo de Referência.

4.9.18 Todos os totens fornecidos pela CONTRATANTE, devem ser de um mesmo fabricante e mesmo modelo, garantindo a uniformidade do parque e a compatibilidade de desempenho entre os equipamentos.

4.9.19 Deverá a CONTRATADA disponibilizar e instalar os equipamentos com as características técnicas mínimas solicitadas, sendo permitida a oferta de equipamentos com configuração superior a solicitada.

a) Poderão ser aceitos dispositivos ou equipamentos alternativos ao Mini PC para o chamador de senhas nas TVs da CONTRATANTE, desde que atendam integralmente aos requisitos estabelecidos. Caso a CONTRATADA opte por substituir o Mini PC por outro equipamento, deverá garantir a execução adequada do software nas TVs, assegurando plena compatibilidade com os dispositivos da CONTRATANTE. Além disso, a CONTRATADA será responsável por fornecer todas as adequações necessárias para o perfeito funcionamento da solução.

4.10. Software de Gestão de Filas com pesquisa de satisfação:

4.10.1 A CONTRATADA deverá fornecer software de Gestão de Fila com módulo de avaliação da satisfação do cliente deve permitir a criação de filas de atendimento personalizadas por unidade; gestão da chamada dessas filas com gerenciamento, monitoramento e organização do atendimento a partir da exibição e vocalização das senhas (emitidas impressas ou com QRcode) e seus respectivos guichês.

4.10.2 Toda a configuração do atendimento presencial deve ser feita em ambiente único e centralizado, de maneira que ocorra uma configuração global que será vinculada a cada unidade de atendimento, conforme sua necessidade.

4.10.3 Deverão ser fornecidos tablets com tela touchscreen de no mínimo 8.7" polegadas ou superior com resolução FHD TFT; o devido suporte para fixá-los nos balcões de atendimento e as demais especificações do anexo II.

4.10.4 Aplicação de Pesquisa multimétrica NPS, CSAT, CES ou Likert) deve avaliar a satisfação do cliente no ponto de atendimento de cada unidade, gerando relatórios que apontem o nome do

atendente, o tipo de serviço demandado, prioridade, categoria, data/hora e outras informações conforme a necessidade da CONTRATADA. Permitindo também a criação de menu de filas de atendimento personalizadas de acordo com as ofertas de cada unidade, e ter possibilidade de integração com as soluções abaixo:

Sistema Origem	Entrada/Saída	Periodicidade	Informação
Power BI	E	Diária	Integração para visualização dos dados gerados no software de gestão de fila por meio de painéis no Power BI.
WhatsApp API	E/S	Online	Emitir senha digital e comunicar a proximidade da chamada da senha ao cliente via WhatsApp. Ex.: A previsão de seu atendimento aconteça em 5 minutos.
CRM	S/E	Online	Identificação do cliente no totem a partir de uma chave CPF, nome, RA, telefone etc.) e vinculação de senhas e status do atendimento no histórico do mesmo.

4.10.5. A forma de integração entre os sistemas deverá ser por:

- d) Webservice com os sistemas que suportam esta funcionalidade através de APIs REST.
- e) Integração com bancos de dados através de APIs REST.
- f) As integrações poderão ser feitas de forma nativa ou através de APIs REST às plataformas utilizadas pela CONTRATANTE.

4.10.6. As integrações deverão permitir a sua automatização e guardar log de execução.

4.10.7. Todos os custos relacionados às integrações deverão estar inclusos no valor total da proposta.

4.10.8. Nos locais onde não forem instalados os totens, será instalado apenas um opinômetro com licença individual. Este opinômetro deverá possuir as mesmas condições de relatórios e funcionalidades dos locais onde foram instalados os totens.

Item do Treinamento	Modalidade / turmas	Qtd. Unidades e usuários	Síntese
Licença dos usuários do software de Gestão de Filas – Operacional			
Usuários do Software de Gestão de Filas – Atendente	25 turmas presenciais	25 unidades / 80 usuários	Orientações sobre os procedimentos a serem realizados para a chamada de senha; procedimentos de finalização do

			atendimento; puxar próximo da fila e demais funcionalidades disponíveis na tela do atendente.
Usuários do Software do monitor de chamadas de senhas – Monitor			Orientação sobre interpretação do Layout do monitor, configuração de publicidade no monitor.
Totem emissor de senha			Orientações para a troca de bobinas nas impressoras térmicas, utilização adequada e limpeza dos equipamentos visando uma melhor conservação de sua vida útil.

4.10.9. A CONTRATADA deverá contemplar em sua proposta 01 (um) único treinamento online para até 200 pessoas, dividido em turmas menores a ser definida pela CONTRATANTE para facilitar a interação. A divisão das turmas do curso poderá ser feita por unidade de acordo com o anexo I, ou por agrupamento de unidades de uma mesma macrorregião.

4.10.10. O treinamento online deverá ter uma carga horária mínima de 4 horas, sendo a carga horária subdivididas em duas turmas, de pelo menos 2h cada, sendo uma turma pela manhã e outro a tarde.

Item do Treinamento	Modalidade / turmas	Qtd. Unidades e usuários	Síntese
Usuários do software de Gestão de Filas			
Licença para gestão remota das unidades	Única turma online	Sede / 7 usuários	Instruções sobre monitoramento técnico e possíveis intervenções remotas, segurança dos equipamentos e outros.
Licença para gerenciamento remoto do sistema dos totens e chamadores de senha			
Licença de supervisão dos usuários do Software de pesquisa de Satisfação			Instruções sobre como monitorar a operação em tempo real; extrair relatórios; filtros para extração de informações
Licença de supervisão do Software de Gestão de Filas			

			no banco de dados e demais opções disponíveis no módulo de supervisão.
Licença dos usuários do software de Gestão de Filas – Operacional			
Usuários do Software de pesquisa de Satisfação – Guichês	Única turma online	38 unidades / 127 usuários	Momento e abordagem da aplicação da pesquisa de satisfação, correção de possíveis falhas no equipamento de pesquisa e outros.

4.10.11. A CONTRATADA deverá incluir na proposta todas as despesas com transporte, hospedagem, alimentação e deslocamento de um profissional, instrutor com experiência na solução ofertada, durante a janela de treinamento.

4.10.12. O treinamento será orientado pela CONTRATANTE, de forma que integre os atributos funcionais da solução com as regras de negócio da CONTRATANTE, obedecendo as permissões de acesso de cada grupo de usuário.

4.10.13. O material de apoio do treinamento e a apresentação serão construídos em conjunto.

4.10.14. A janela de treinamento será agendada pela CONTRATANTE, após checar a disponibilidade de agenda da CONTRATADA.

4.10.15. A dinâmica do treinamento deverá incluir a realização de exercícios práticos com simulação de atendimentos, utilizando a solução implantada na CONTRATANTE para solucionar ou minimizar problemas cotidianos.

4.11. Suporte técnico

4.11.1. O serviço de suporte técnico tem por finalidade garantir a sustentação e a plena utilização da solução durante a vigência do contrato. Inclui o atendimento para sanar dúvidas relacionadas com instalação, configuração e uso do software ou para correção de problemas desse, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos, manutenção corretiva em geral ou vícios identificados no funcionamento da solução. Deve contemplar, quando for o caso, atendimento a eventual problema de instalação ou configuração da solução instalada.

4.11.2. Durante todo o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar sempre a versão mais atual da solução fornecida. Havendo mudança em alguma funcionalidade, a CONTRATADA deverá fornecer manuais e/ou treinamento para atualização.

4.11.3. Quanto às atualizações pertinentes a solução, entende-se como “atualização” o provimento sem ônus para a CONTRATANTE de toda e qualquer evolução da solução, englobando inclusive versões não sucessivas, devendo sempre a execução das atualizações serem agendadas e autorizadas pela equipe técnica da CONTRATANTE.

4.11.4. Os serviços de suporte técnico serão realizados remotamente (telefone, WhatsApp, e-mail, acesso remoto ou VPN) após agendamento ou quando verificada a necessidade no decorrer do atendimento.

4.11.5. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados em língua portuguesa e serem disponibilizados em regime de atendimento na modalidade de 05 (cinco) dias úteis por semana, sendo disponibilizado das 08 até as 18 horas. Sendo 08 (oito) horas por dia, em horário comercial.

4.11.6. A CONTRATADA deverá informar na reunião de kickoff (conforme cronograma do item 4) os canais para abertura de chamado para suporte técnico e posteriormente sempre que houver alguma atualização de forma a garantir a cobertura do serviço pelo período de vigência do contrato. A abertura de chamados técnicos na central de atendimento da CONTRATADA poderá ser realizada através dos seguintes canais:

4.11.7. Ligações telefônicas locais ou gratuitas 0800, WhatsApp ou e-mail. No caso de 0800, ficará a CONTRATADA obrigada a permitir o recebimento de ligações de telefones fixos e móveis.

4.11.8. Sistema de chamados web, para todas as formas de abertura de chamados técnicos possíveis junto à CONTRATADA, será considerada a data e hora do registro para início da contagem dos prazos de SLA, levando em consideração as severidades definidas na abertura do chamado.

4.11.9. Deverá a CONTRATADA, providenciar o registro de todo e qualquer chamado, independentemente de sua natureza, contendo, no mínimo, o registro das seguintes informações:

- a) Número do chamado/registro com data e hora de abertura.
- b) Identificação da CONTRATADA.
- c) Identificação do atendente.
- d) Data e hora do início e término (reparo) do chamado.
- e) Descrição detalhada da ocorrência como identificação do problema, providências adotadas (solução), severidade e demais informações pertinentes ao chamado.

4.11.10. O atendimento da demanda só será considerado concluído após aceite formal da equipe técnica da CONTRATANTE. Caso A CONTRATANTE não confirme a solução definitiva do problema, este permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA. Nesse caso, A CONTRATANTE fornecerá as pendências relativas ao chamado aberto para solução dele.

4.11.11. Chamado fechado sem anuência da CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido resolvido deverá ser reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

4.11.12. A CONTRATANTE poderá agendar data e hora para início do atendimento.

4.11.13. Os chamados poderão ser cancelados, a critério exclusivo da CONTRATANTE, mediante prévia justificativa.

4.11.14. Caso haja necessidade de interrupção do sistema, a CONTRATADA deverá negociar com A CONTRATANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.

4.11.15. A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela CONTRATANTE para abertura e autorização de fechamento de chamado. Cada pessoa cadastrada deverá receber identificação e senha que permitam acesso seguro ao sistema, de maneira a evitar uso indevido por pessoa não autorizada.

4.12. Manutenção corretiva

4.12.1. Manutenção corretiva compreende procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação a solução do site do Senac em Minas, tais como, mas não exclusivamente:

4.12.2. Do software: desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrentes de falhas no software, atualização da versão de software, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas.

4.12.3. Quanto às atualizações pertinentes aos softwares, entende-se como "atualização" o provimento de toda e qualquer evolução de software, incluindo correções, "patches", "fixes", "updates", "service packs", novas "releases", "versions", "builds", "upgrades", englobando inclusive versões não sucessivas, devendo sempre a execução das atualizações serem agendadas e autorizadas pela equipe técnica do Senac em Minas.

4.12.4. Considera-se para a realização de manutenção corretiva a retomada da operação de forma completa ou, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes.

4.12.5. As manutenções corretivas, bem como a reinstalação e substituição de equipamentos, serão realizadas conforme a necessidade, observando os prazos estabelecidos para os níveis de severidade definidos nos itens 4.13 e 4.14.

4.13. Acordo de nível de serviços

4.13.1. Para atendimento do Acordo de Níveis de Serviços, a CONTRATADA deverá respeitar os prazos e metas descritos abaixo, sendo que o não cumprimento de qualquer um dos itens dará direito a CONTRATANTE de aplicar as penalidades associadas, sem prejuízo de quaisquer outras penalidades previstas em Lei, neste termo de referência, e em contrato.

4.13.2. Deverá a CONTRATADA atender, no mínimo, aos níveis de serviços relacionados no quadro abaixo:

MANUTENÇÃO CORRETIVA, REINSTALAÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS			
Item	Atividade / Serviço	Métrica	Meta
1	Mudança de local e reinstalação dos equipamentos.	Prazo: Severidade	RMBH e Interior Conforme Severidade 04
2	Reestabelecimento do perfeito funcionamento dos softwares de Gestão de Filas	Prazo: Severidade	Conforme Severidade 01
3	Reestabelecimento das perfeitas condições de funcionamento dos equipamentos.	Prazo: Severidade	RMBH Conforme Severidade 01 Interior Conforme Severidade 02
4	Substituição dos equipamentos que estiverem em manutenção corretiva por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento.	Prazo: Severidade (Inicia após o término do prazo)	RMBH e Interior Conforme Severidade 01

		estabelecido no item 4.9)	
5	Substituição imediata dos equipamentos sem capacidade plena de funcionamento por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento.	Quantidade de manutenções corretivas	Superior a 03 (três) vezes em intervalos de 30 (trinta) dias ou caso ocorra 01 (um) defeito que comprometa seu uso normal a cada mês dentro de qualquer intervalo de 06 (seis) meses.

RELATÓRIOS GERENCIAIS			
Item	Atividade / Serviço	Métrica	Meta
1	Emissão de relatórios sobre manutenção realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, peças trocadas, tempo de atendimento ao chamado, tempo para resolução do problema etc.	Prazo: Severidade	Conforme Severidade 04
2	Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras informações requisitadas pela CONTRATANTE, relacionadas com o serviço prestado.	Prazo: Severidade	Conforme Severidade 04

4.14. NÍVEIS DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS TÉCNICOS (PRAZOS PARA ATENDIMENTO)

4.14.1. As multas por não atendimento às metas aqui estabelecidas obedecerão aos critérios definidos no item do termo de referência e a classificação descritiva da tabela abaixo:

TABELA DE SEVERIDADE DE CHAMADO		
NÍVEL		DESCRIÇÃO
1	Alta TIPO I	Chamado para restabelecer serviços críticos que estejam TOTALMENTE INDISPONÍVEIS causando alto impacto.
2	Alta TIPO II	Funcionamento/operação da solução de Gestão de Filas impactados parcialmente ou totalmente. Erros ou problemas reincidentes.
3	Média	Chamado para restabelecer serviços que estejam APRESENTANDO OCORRÊNCIAS DE ALARMES/AVISOS OU FALHAS causando baixo impacto. Funcionamento da solução de Gestão de Filas não afetada, sem interrupção, correção pode ser feita de forma agendada.
4	Baixa	Consulta sobre problemas, monitoramento de eventos relatados pela

	CONTRATANTE, elaboração de diagnóstico, documentação de procedimentos, esclarecimento de dúvidas, monitoramento, operação do sistema ou equipamento e demais configurações gerais.
--	--

4.14.2. Os chamados técnicos serão categorizados por níveis de severidade (impacto na condição operacional da solução e expectativa de prazo máximo de atendimento), devendo ser atendidos nos prazos estabelecidos.

4.14.3. O nível de severidade do chamado será informado pela CONTRATANTE no momento da sua abertura.

4.14.4. O nível de severidade poderá ser reclassificado pelo CONTRATANTE. Caso isso ocorra, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade, a partir do momento da ciência à CONTRATADA por meio dos canais de atendimento disponibilizados.

4.15. Prazos de atendimento dos chamados técnicos conforme severidades

PRAZOS	NÍVEIS DE SEVERIDADE			
	1	2	3	4
Início do atendimento	02 horas úteis	02 horas úteis	02 horas úteis	08 horas úteis
Término do atendimento	08 horas úteis	16 horas úteis	24 horas úteis	48 horas úteis

4.15.1. Serão considerados, para efeito do nível de severidade exigido:

4.15.2. Início do atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico pela CONTRATANTE e o primeiro contato do técnico da CONTRATADA.

4.15.3. Término do atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado pela CONTRATANTE e a solução da demanda pela CONTRATADA.

4.15.4. O prazo de solução dos chamados independentemente do nível de severidade, poderá ser prorrogado, a critério da CONTRATANTE, caso a CONTRATADA apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fujam ao controle da CONTRATADA e impeçam a solução do chamado no tempo estabelecido.

4.15.5. Para os chamados de Severidade 04 (quarto), o prazo de atendimento poderá ser prorrogado desde que acordado entre CONTRATANTE e a CONTRATADA e apoiado pela análise prévia de viabilidade de sua execução. As justificativas devem ser apresentadas por meio de critérios técnicos que comprovem o esforço necessário para execução das atividades.

4.15.6. Deverá haver fornecimento de mecanismo de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências relativas a todos os serviços fornecidos. A CONTRATADA será responsável em manter os equipamentos sempre providos de peças e acessórios e em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender às demandas estimadas de unidade.

5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1. A licitante deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que já forneceu satisfatoriamente tanto os bens quanto solução compatível ao objeto deste termo. Isto é, ter implantado solução compatível a descrita neste termo, em uma empresa com, no mínimo dez filiais em localidades distintas e supervisionadas remotamente por um único núcleo administrativo;

5.1.1. A exigência justifica-se pela complexidade e abrangência do projeto em questão. A contratante possui unidades espalhadas por todo o estado de Minas Gerais, e a contratação envolve a instalação, suporte técnico e manutenção de totens de autoatendimento, bem como a implementação de um software de gestão integrado que atenda a todo o parque de equipamentos. Essa exigência assegura que a licitante detenha:

a) Expertise Comprovada em Operações Distribuídas: A experiência prévia com múltiplas unidades em cidades distintas demonstra a capacidade técnica e operacional da licitante em atender demandas de grande escala, garantindo agilidade e eficiência na execução do contrato.

b) Capacidade de Gerenciamento Centralizado: O software de gestão a ser implementado deve suportar a supervisão e o controle remoto de todos os equipamentos em diferentes localidades, a partir de um núcleo administrativo centralizado. A comprovação prévia de sucesso em projetos similares reduz riscos e assegura que a solução oferecida atenderá plenamente às necessidades operacionais da contratante.

c) Garantia de Qualidade e Atendimento Regional: A instalação e manutenção dos totens em mais de 38 cidades exigem uma estrutura robusta e bem distribuída para suporte técnico, logística eficiente e atendimento rápido, minimizando impactos no funcionamento das unidades.

d) Mitigação de Riscos Operacionais: A experiência comprovada em um cenário de complexidade similar demonstra a capacidade da licitante de lidar com possíveis adversidades e de manter a continuidade operacional em projetos de grande porte e abrangência estadual.

e) Portanto, a exigência mínima de 10 unidades em localidades distintas supervisionadas remotamente é essencial para garantir que o fornecedor tenha a capacidade técnica e operacional necessária para atender às demandas específicas do projeto com qualidade, eficiência e segurança.

5.2. Não serão aceitos atestado(s) emitido(s) pela própria empresa ou por empresa do mesmo grupo empresarial.

5.3. O Senac em Minas poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de complementar informações ou comprovar a veracidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s) pela licitante, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o fornecimento apresentado no atestado foi executado.

6. PROPOSTA COMERCIAL

6.1. A proposta comercial deverá ser apresentada conforme tabela abaixo, indicando número do item, descrição quantidade, unidade de medida, preço unitário/mensal e total do(s) item(ns), além da

identificação da empresa, informando razão social, CNPJ, endereço, dados para contato e dados do responsável pela sua elaboração.

6.2. Itens de pagamento único

Item	Descrição	Qtde.	Unidade de medida	Valor unitário	Valor Mensal	Valor Total
1	Aquisição de totens emissores de senha com todos os periféricos embarcados	25	Unidade		N/A	
2	Aquisição de Opinômetro digital com touchscreen para aplicação de pesquisa de satisfação com suporte para fixá-los no balcão de atendimento.	94	Unidade		N/A	
3	Plotagem do gabinete dos totens	25	Unidade		N/A	
4	Serviço de instalação dos terminais (emissores de senha, pesquisa)	25	Serviço		N/A	
5	Mini PC para utilização do sistema chamador de senha nas SmartTV da CONTRATANTE.	25	Unidade		N/A	
6	Treinamento presencial dos usuários	25	Serviço		N/A	
7	Treinamento online de usuários	1	Serviço		N/A	
8	Fornecimento de 02 caixas de bobina de papel térmico na instalação dos terminais.	2	Caixas		N/A	
9	Implantação de software de Gestão de Filas – Gerenciamento (Supervisão da pesquisa, supervisão das filas, acesso remoto aos totens das unidades e gerenciamento remoto do sistema dos totens e chamadores de senha (TI))	1	Serviço	N/A	N/A	
10	Implantação de software de Gestão de Filas – Operacional (atendente, Guichês, Monitor e totem)	1	Serviço	N/A	N/A	
				Total Parcial		

6.3. Itens com pagamento unitário/mensal

Item	Descrição	Qtde.	Unidade de medida	Valor unitário	Valor Mensal	Valor anual
11	Suporte técnico, manutenção corretiva.	12	Meses	N/A		
12	Fornecimento de 02 caixas de bobina de papel térmico para reposição nas unidades.	02	Caixas		N/A	
13	Horas de desenvolvimento/customização da solução	400	Horas		N/A	
Licença dos usuários do software de Gestão de Filas – Gerenciamento						R\$
14	Licença para gestão remota das unidades	7	Serviços			
15	Licença para gerenciamento remoto do sistema dos totens e chamadores de senha	7	Serviços			
16	Licença de supervisão dos usuários do Software de pesquisa de Satisfação	7	Serviços			
17	Licença de supervisão do Software de Gestão de Filas	7	Serviços			
Licença dos usuários do software de Gestão de Filas – Operacional						R\$
18	Licença do Software de Gestão das unidades	41	Serviços			
19	Licença dos usuários do Software de Gestão de Filas – Atendente	127	Serviços			
20	Licença dos usuários do Software de pesquisa de Satisfação – Guichês	94	Serviços			
21	Licença dos usuários do Software do monitor de chamadas de senhas – Monitor	25	Serviços			
22	Licença dos usuários do Software de emissor de senhas – Totem	25	Serviços			
				Total Parcial		R\$
TOTAL GLOBAL (itens 1 ao 22)						R\$

6.4. A proposta comercial deverá ter validade mínima de 120 (cento e vinte) dias contados da data de sua emissão.

6.5. Os valores ofertados deverão incluir todos os custos e despesas diretas e indiretas para a execução do objeto, tais como tributos, taxas, encargos, frete, transporte, remunerações, de acordo com as especificações, quantidades, condições gerais e de faturamento.

6.6. Junto à proposta é necessária a apresentação das tabelas do anexo II devidamente preenchidas.

6.7. A apresentação da proposta comercial implicará na aceitação plena de todos os termos e condições deste instrumento, em especial à descrição detalhada dos itens constantes no anexo II.

7. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

7.1. Para julgamento das propostas levar-se-á em consideração o MENOR PREÇO GLOBAL.

7.2. O objeto não será parcelado, a fim de garantir a compatibilidade e a integração entre todos os bens e serviços. O parcelamento poderia comprometer a instalação, operacionalização e manutenção da solução, além de aumentar os custos e a complexidade administrativa para a CONTRATANTE.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. As obrigações genéricas da CONTRATADA estarão descritas na minuta do instrumento contratual.

9. FORMA DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

9.1. Fornecimento de Produto

9.2. A CONTRATADA deverá realizar o faturamento conforme descritivo e quantitativo informados no Pedido de Compra (PC), no contrato.

9.3. A nota fiscal deverá ser emitida e enviada até o 20º (vigésimo) dia do mês e deverá constar expressamente o número do Pedido de Compra (PC), do contrato.

9.4. As notas fiscais enviadas sem as informações e fora dos prazos estipulados não serão aceitas e deverão ser canceladas.

9.5. As notas fiscais eletrônicas de venda deverão ser encaminhadas em formato de arquivo PDF e XML para o e-mail: nfe.cr@mg.senac.br, e para e-mail do fiscal do instrumento contratual que será informado após a assinatura do referido instrumento.

9.6. O CONTRATANTE não se responsabilizará se o documento fiscal for enviado em outros e-mails, a não ser o informado, ficando totalmente isento de multas e juros, se porventura ocorrer.

9.7. A nota fiscal deverá ser emitida pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e na proposta de preço, não se admitindo notas fiscais emitidas com outro CNPJ, mesmo que aquele de filial ou da matriz, de acordo com as informações abaixo:

CNPJ	Razão Social	Endereço	Inscrição Estadual	Inscrição Municipal
------	--------------	----------	--------------------	---------------------

03.447.242/0002-05	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Avenida Belo Horizonte, 525 Martins - Uberlândia - MG Cep: 38.400-375	ISENTO	519800
03.447.242/0003-88	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua do Tijuco, 71 - Novo Mundo Ituiutaba - MG - Cep: 38.307-035	ISENTO	11398
03.447.242/0004-69	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. Doutor Odilon Fernandes, 333 Estados Unidos - Uberaba - MG Cep:38.017-030	ISENTO	478
03.447.242/0005-40	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua dos Goitacazes, 1145, 6º a 13º andar, Barro Preto - Belo Horizonte - MG Cep: 30.190-052	ISENTO	0.303.190/001-6
03.447.242/0007-01	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua José Duarte de Paiva, 775 Vila Santa Helena - Sete Lagoas MG - Cep: 35.700-854	ISENTO	02.40060-1
03.447.242/0008-92	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Mucuri, 201 - Caiaras Barbacena - MG Cep: 36.205-420	062.896.871.55-04	3106
03.447.242/0009-73	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. Deputado Esteves Rodrigues, 250 - Centro - Montes Claros - MG Cep: 39.400-215	ISENTO	20557000
03.447.242/0010-07	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Albert Scharlet, 303 - Centro Coronel Fabriciano - MG	ISENTO	0008200-7

		Cep: 35170-038		
03.447.242/0011-98	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av Presidente Tancredo de Almeida Neves, 319 - Avenida - Itajubá - MG Cep: 37.504-064	ISENTO	7415
03.447.242/0012-79	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. Barão do Rio Branco, 3330 Alto dos Passos - Juiz de Fora - MG Cep: 36.025-020	ISENTO	0.003.700/00-3
03.447.242/0013-50	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Mariana Figueiredo, 401 Vila Adelaide - Varginha - MG Cep: 37010-050	ISENTO	13073
03.447.242/0014-30	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Cerro Azul, 525 - Jardim dos Estados - Poços de Caldas - MG Cep: 37.701-093	ISENTO	15029
03.447.242/0015-11	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Professora Nilza Nunes Gonçalves, 64 - Jardim Vera Cruz Guaxupé - MG - Cep: 37.832-278	ISENTO	30002
03.447.242/0016-00	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. JK, 1825 - Vila Bretas - Governador Valadares - MG Cep: 35.030-254	ISENTO	374363
03.447.242/0017-83	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Hilda Varga Leitão de Almeida, 60 - Alfa Sul - Manhuaçu - MG	ISENTO	5496

		Cep: 36.904-153		
03.447.242/0018-64	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Guajajaras, 40 - 15 e 16 andares - Centro - Belo Horizonte MG - Cep: 30180-910	ISENTO	0.303.190/007-5
03.447.242/0022-40	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Antônio de Castro Alves, 85 - Vila Fertiza - Araxá - MG Cep: 38.184-236	ISENTO	1040311173
03.447.242/0023-21	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Juvêncio Garcia, 36 Sagrada Família - Coromandel MG Cep: 38.550-000	ISENTO	2.177-6
03.447.242/0024-02	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Ivan Borges Porto, 435 Jardim Centro - Patos de Minas MG - Cep: 38.703-008	ISENTO	22454
03.447.242/0026-74	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Itajubá, 250 - Centro - Ipatinga MG - Cep.: 35.160-035	ISENTO	8730500
03.447.242/0028-36	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Avenida Vicente Simões, 370 RFFSA - Pouso Alegre - MG Cep: 37.554-002	ISENTO	71135-7
03.447.242/0029-17	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua São Francisco de Paula, 164 Cascalho - Tiradentes - MG Cep: 36.325-000	ISENTO	4936

03.447.242/0030-50	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. Rei Pelé, 660 - Alto Però - Três Corações - MG Cep: 37.417-210	ISENTO	543740
03.447.242/0033-01	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Praça Doutor Acrísio Alvarenga, 07 Centro - Edifício Praça Sete - Itabira - MG - Cep: 35.900-527	ISENTO	14407
03.447.242/0035-65	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Macau de Cima, 17, Centro Diamantina - MG - Cep: 39.100-000	ISENTO	4604
03.447.242/0036-46	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Sica Pio Fernandes, 41, Centro, Curvelo. CEP: 35.790-288	ISENTO	003044-9
03.447.242/0037-27	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. Antonio Olimpio de Moraes, 293 - Centro - Divinópolis - MG - Cep: 35.500-005	ISENTO	29241
03.447.242/0039-99	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Paineiras, 1.300, Eldorado, Contagem. CEP: 32.310-400	ISENTO	51.578/03-4
03.447.242/0048-80	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Rio de Janeiro, nº 199 - Bairro Brasília, CEP: 32.600-304 - Betim - MG	ISENTO	130951/001-2
03.447.242/0050-02	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. Mario Barbosa Vieira, 1174 Loteamento Trevo CEP: 37.132-442 - Alfenas - MG	ISENTO	17771

03.447.242/0051-85	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Marechal Deodoro, 131 - Centro CEP: 36.300-074 São João Del Rei - MG	ISENTO	204587620
03.447.242/0052-66	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua João Mendes, 1000 - Centro - CEP: 37.640-000 - Extrema - MG	ISENTO	12269
03.447.242/0054-28	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Praça Pedro Teixeira, nº 48, Centro - Cep: 36.200-001 - Barbacena - MG	ISENTO	39698170
03.447.242/0056-90	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. Liege, nº 213 - Jardim dos Comerciários - Belo Horizonte - MG - Cep: 31.640-007	ISENTO	0.303.190/010-5
03.447.242/0059-32	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Tavares de Melo, nº 630 - Lojas 03,04,05 e 06 ; Salas 01, 02, 03, 04, 05 e 06 - Centro - Conselheiro Lafaiete - MG - Cep: 36.400-059	ISENTO	31499
03.447.242/0064-08	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Comandante Soares Junior, 68 - Loja 01 ,02, 03, 04, 05 e salão 101- Arthur Bernardes - Lavras - MG - CEP:37.205-034	ISENTO	34245

03.447.242/0070-48	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. João Alves do Nascimento, 2264 - sala 11, 18, 19, 33 a 40, 54 a 58 - Bairro Nossa Senhora de Fatima - CEP 38.744-528 - Patrocínio - MG	ISENTO	16537
03.447.242/0074-71	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Godofredo Gonçalves, 304 - sala 7 - Centro - CEP: 35.680-047 - Itaúna - MG	ISENTO	4310724

9.8. A CONTRATADA que estiver localizado fora do estado de Minas Gerais deverá emitir a nota fiscal de venda com as seguintes classificações:

CFOP 6107 – Venda de produção do estabelecimento, destinada a não contribuinte, ou

CFOP 6108 – Venda de mercadoria adquirida ou recebida de terceiros, destinadas a não contribuinte.

9.9. Conforme resposta à Consulta de Contribuinte nº 054/2008 realizada junto à SEF/MG, o SENAC em Minas não é contribuinte do ICMS. Desta forma, não se aplica às operações CONTRATADAS por essa Entidade o instituto da Substituição Tributária, logo, não se aplica também o acréscimo de valores relativos ao ICMS Substituição Tributária (ICMS ST).

9.10. Os pagamentos serão efetuados 30 (trinta) dias corridos, após a emissão das notas fiscais.

9.11. Os pagamentos serão efetuados por meio de depósito em conta corrente da Pessoa Jurídica a ser informada pela CONTRATADA juntamente com a Nota Fiscal.

9.12. Qualquer alteração nos dados bancários deverá ser comunicada ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias do vencimento.

9.13. Uma vez paga a importância discriminada na nota fiscal, a CONTRATADA dará ao CONTRATANTE plena, geral e irretratável quitação dos valores nela discriminados, para nada mais vir a reclamar ou exigir a qualquer título, tempo ou forma.

9.14. Caso a data de vencimento ocorra em dia não útil, o pagamento será efetuado no primeiro dia útil subsequente, sem nenhum ônus financeiro.

9.15. Prestação de Serviço

9.15.1. A CONTRATADA deverá realizar o faturamento conforme descritivo e quantitativo informados no Pedido de Compra (PC) e no contrato.

9.15.2. A nota fiscal deverá ser emitida e enviada até o 20º (vigésimo) dia do mês e deverá constar expressamente o número Pedido de Compra (PC) e número do contrato.

9.15.2.1. As notas fiscais enviadas sem as informações e fora dos prazos estipulados não serão aceitas e deverão ser canceladas.

9.15.2.2. As notas fiscais eletrônicas deverão ser encaminhadas em formato de arquivo PDF e XML para o e-mail: senacminas.nfe@mg.senac.br e para e-mail do fiscal do contrato que será informado após a assinatura do referido instrumento.

9.15.3. O contratante não se responsabilizará se o documento fiscal for enviado em outros e-mails, a não ser os informados, ficando totalmente isento de multas e juros, se porventura ocorrer.

9.15.4. A CONTRATADA que realizar dedução da Base de Cálculo do ISS deverá observar o % de material permitido, informar o dispositivo legal pertinente do local da prestação de serviço, e apresentar documentação conforme exigência fiscal do Município onde o mesmo é devido.

9.15.5. A CONTRATADA que estiver estabelecida fora dos municípios de Barbacena e/ou Uberaba, e for prestar serviços para estes municípios, deverá preencher o cadastro eletrônico na página da respectiva Prefeitura, para emissão do Registro Auxiliar de Nota Fiscal de Serviço – RANFS.

9.15.6. A CONTRATADA que estiver estabelecida fora do município, deverá preencher o cadastro eletrônico na página da Prefeitura, registrando os dados de sua empresa para emissão do DEMONSTRATIVO DE RETENÇÃO NA FONTE DO ISSQN – DRF.

9.15.7. A CONTRATADA que realizar dedução da Base de Cálculo do INSS deverá realizar a emissão das Notas Fiscais referentes à prestação de serviços em atendimento à legislação previdenciária em seus artigos 116 e 117 da IN 2110 de 17 de outubro de 2022.

9.15.8. A nota fiscal deverá ser emitida pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e na proposta de preço, não se admitindo notas fiscais emitidas com outro CNPJ, mesmo que aquele de filial ou da matriz, de acordo com as informações abaixo:

CNPJ	RAZÃO SOCIAL	ENDEREÇO	INSCRIÇÃO ESTADUAL	INSCRIÇÃO MUNICIPAL
03.447.242/000 1-16	Serviço Nacional De Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua dos Tupinambás - nº 1086 - Centro - Belo Horizonte - MG - CEP: 30.120-076	ISENTO	0.303.190/00 3-2

9.15.9. A CONTRATADA deverá realizar o faturamento em atendimento a legislação pertinente conforme lista anexa à Lei Complementar nº 116, de 31 de Julho de 2003, sendo que para o objeto licitado, deverá faturar com o subitem:

1.05 – Licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação;

1.06 – Assessoria e consultoria em informática;

1.07 – Suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e bancos de dados

9.15.10. Somente após o cumprimento de todas as exigências supracitadas concernentes a forma de pagamento/faturamento e do aceite do fiscal do contrato nomeado pelo CONTRATANTE que será liberado o pagamento.

9.15.11. Os pagamentos serão efetuados 30 (trinta) dias corridos, após a emissão das notas fiscais.

9.15.12. Os pagamentos serão efetuados por meio de depósito em conta corrente Pessoa Jurídica a ser informada pela CONTRATADA juntamente com a Nota Fiscal.

9.15.13. Qualquer alteração nos dados bancários deverá ser comunicada ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias do vencimento.

9.15.14. Uma vez paga a importância discriminada na nota fiscal, a CONTRATADA dará ao CONTRATANTE plena, geral e irretratável quitação dos valores nela discriminados, para nada mais vir a reclamar ou exigir a qualquer título, tempo ou forma.

9.15.15. Caso a data de vencimento ocorra em dia não útil, o pagamento será efetuado no primeiro dia útil subsequente, sem nenhum ônus financeiro.

9.15.16. Deverão ser retidos e recolhidos, pelo CONTRATANTE, no que couberem, os tributos inerentes aos serviços prestados conforme legislação vigente.

10. REEQUILÍBRIO ECONOMICO FINANCEIRO

10.1. Os valores referidos no instrumento contratual poderão ser reajustados decorridos 12 (doze) meses de sua vigência, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), de forma a manter o equilíbrio do contrato. Caso o IPCA seja extinto, será adotado um novo índice devidamente aprovado por órgãos governamentais.

10.2. Os valores somente serão reajustados mediante solicitação formal da CONTRATADA.

10.3. A omissão da CONTRATADA quanto ao seu direito de pleitear o reajuste, não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo a data a que contratualmente faria jus, se não o fizer dentro do primeiro mês do aniversário do contrato, arcando está, portanto, por sua própria inércia.

11. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

11.1. Apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações de Resultado, do último exercício social já exigível que comprove a situação financeira da empresa, por meio da Escrituração Contábil Digital com o respectivo Recibo de Entrega emitido pelo SPED, ou registrado na Junta Comercial ou por autoridade judicial quando no município não houver Representação da Junta Comercial, acompanhados do Termo de Abertura e Termo de Encerramento do Livro Diário.

11.2. As sociedades Anônimas devem apresentar as Demonstrações Financeiras, conforme legislação específica, lei 6.404/76, publicadas em jornais de grande circulação/Diário Oficial, ou de forma eletrônica se a receita bruta anual for de até R\$78.000.000,00.

11.3. As empresas constituídas a menos de um ano, e as empresas com alteração do Contrato Social nos exercícios vigente e anterior, deverão apresentar a seguinte documentação referente às demonstrações contábeis:

- a) Balanço de abertura ou balancete de abertura da empresa;
- b) Balancete de dois meses anteriores ou que estiver fechado na data do pregão/concorrência acompanhado das seguintes demonstrações:

I - Demonstrações de Resultado:

II - Demonstrações de Lucros ou Prejuízos Acumulados ou Demonstrações das mutações do Patrimônio Líquido;

III - Demonstrações de fluxo de caixa, na forma da lei.

11.4. As pessoas jurídicas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), instituído pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 art. 27 (...) opcionalmente, adotar contabilidade simplificada para os registros e controles das operações realizadas (...), apresentar os documentos referente às demonstrações contábeis, abaixo relacionados e assinado pelo profissional da contabilidade e o representante da empresa.

- a) Balancete de dois meses anteriores ou que estiver fechado na data do pregão/concorrência acompanhado das seguintes demonstrações:

I - Demonstrações de Resultado.

11.5. A comprovação da boa situação financeira das Licitantes será baseada nos seguintes parâmetros de índices, calculados pelos valores contidos nas demonstrações contábeis:

- I. **ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL (ILG)** = maior ou igual a 1. Mede a capacidade da empresa de liquidar suas dívidas à curto e longo prazo.

$$\text{ILG} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

- II. **ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE (ILC)** = maior ou igual a 1. Avalia a capacidade da empresa de saldar suas obrigações à curto prazo.

$$\text{ILC} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

- III. **ÍNDICE SOLVÊNCIA GERAL (ISG)** = maior ou igual a 1. Mede a capacidade de a empresa honrar todas as suas obrigações com terceiros (de curto e de longo prazo), considerando seus recursos realizáveis a curto e longo prazos.

$$\text{ISG} = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

11.6. A leitura do índice traduz quanto a empresa possui em Ativos para saldar as suas Dívidas e Obrigações, ou seja, no resultado igual a 1 podemos afirmar que a cada 1 real em Dívidas e Obrigações a empresa possui 1 real no seu Ativo.

11.7. A licitante que apresentar índices menores que 1 deverá apresentar, junto à documentação para habilitação, a comprovação de que possui patrimônio líquido mínimo, igual ou superior a 10% do valor estimado da contratação. Salvo para o índice de Solvência Geral, cujo resultado “ ≥ 1 ” é indispensável para a comprovação da boa situação financeira para a execução do objeto licitado. A comprovação deverá ser feita na forma da lei.

11.8. No decorrer do processo a licitante poderá ser solicitada a apresentar os comprovantes originais.

12. PENALIDADES

12.1. As condições de aplicação das penalidades estarão descritas na minuta do instrumento contratual.

13. SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será aceito subcontratação, cessão ou transferência do objeto do contrato, salvo por autorização expressa por escrito do contratante, sob pena de aplicação de penalidade, inclusive rescisão.

13.2. É vedada a subcontratação com licitante que tenha participado do procedimento licitatório.

14. ANEXOS

Anexo I – Unidades, Endereços e Quantitativo para Entrega dos Itens

Anexo II – Requisitos Técnicos e Funcionais da Solução

Anexo III – Descrição dos Equipamentos e Soluções

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA
UNIDADES, ENDEREÇOS E QUANTITATIVO PARA ENTREGA DOS ITENS

UNIDADE SENAC	ENDEREÇO	QTD. TOTENS EMISSORES DE SENHA	QTD. OPINÔMETROS/ GUICHÊS	QTD. MINI PC'S
ALFENAS	Av. Mario Barbosa Vieira - 1174 - Loteamento Trevo - Alfenas - Mg - Cep: 37.132-442	0	2	0
ARAXÁ	Rua Antônio De Castro Alves - 85 - Vila Fertiza - Araxá - Mg - Cep: 38.184-236	1	2	1
BARBACENA – 2	Praça Pedro Teixeira - 48 - Centro - Cep: 36.200-001 - Barbacena - Mg	1	3	1
BARBACENA – FACULDADE	Rua Mucuri - 201 - Caiçaras - Barbacena - Mg - Cep: 36.205-420	1	2	1
BELO HORIZONTE - CEP-BH	Rua dos Goitacazes, 1159, Barro Preto, Belo Horizonte - MG, 30190-052	1	6	1
BELO HORIZONTE – NÚCLEO	Rua Guajajaras - 40 - Andar 15 E 16 - Centro - Belo Horizonte - Mg - Cep: 30.180-910	1	2	1
BELO HORIZONTE - VENDA NOVA	Av. Liege - 213 - Jardim Dos Comercíarios - Belo Horizonte - Mg - Cep: 31.640-007	1	3	1
BETIM	Av. Das Américas - 244 - Andar 02 E 03 - Centro - Betim - Mg - Cep: 32.600-082	0	3	0
CONSELHEIRO LAFAIETE – 2	Rua Tavares De Melo - 630 - Centro - Conselheiro Lafaiete - Mg - Cep: 36.400- 059	1	2	1
CONTAGEM – FACULDADE	Rua Paineiras - 1300 - Eldorado - Contagem - Cep: 32.310-400	1	5	1
COROMANDE L	Rua Juvêncio Garcia - 36 - Sagrada Família - Coromandel Mg - Cep: 38.550-000	0	2	0

CORONEL FABRICIANO	Rua Albert Scharlet - 303 - Centro - Coronel Fabriciano - Mg - Cep: 35.170-038	1	2	1
CURVELO	Rua Sica Pio Fernandes - 41 - Centro - Curvelo - Cep: 35.790-288	0	2	0
DIAMANTINA	Rua Macau De Cima - 17 - Centro - Diamantina - Mg - Cep: 39.100-000	0	2	0
DIVINÓPOLIS	Av. Antonio Olimpio De Moraes - 293 - Centro - Divinópolis - Mg - Cep: 35.500-005	1	2	1
EXTREMA	Rua João Mendes - 1000 - Centro - Extrema - Mg - Cep: 37.640-000	0	2	0
GOVERNADOR VALADARES	Av. Jk - 1825 - Vila Bretas - Governador Valadares - Mg - Cep: 35.030-254	1	3	1
GUAXUPÉ	Rua Professora Nilza Nunes Gonçalves - 64 - Jardim Vera Cruz - Guaxupé - Mg - Cep: 37.800-000	0	2	0
IPATINGA	Rua Itajubá - 250 - Centro - Ipatinga - Mg - Cep: 35.160-035	1	3	1
ITABIRA	Praça Doutor Acrisio Alvarenga - 07 - Centro - Itabira - Mg - Cep: 35.900-527	1	3	1
ITAJUBÁ	Av Presidente Tancredo Neves - 319 - São Judas Tadeu - Itajubá - Mg - Cep: 37.504-064	1	2	1
ITAUNA	Rua Godofredo Gonçalves, 304, sala 7 - Centro	0	1	0
ITUIUTABA	Rua Do Tijuco - 71 - Novo Mundo - Ituiutaba - Mg - Cep: 38.307-035	0	2	0
JUIZ DE FORA	Av. Barão Do Rio Branco - 3330 - Alto Dos Passos - Juiz De Fora - Mg - Cep: 36.025-020	1	3	1
LAVRAS	Rua Comandante Soares Junior - 68 - Arthur Bernardes - Lavras - Mg - Cep: 37.205-034	1	2	1
MANHUAÇU	Rua Hilda Varga Leitão De Almeida - 60 - Alfa Sul - Manhuaçu - Mg - Cep: 36.904-153	0	2	0
MONTES CLAROS	Av. Deputado Esteves Rodrigues - 250 - Centro - Montes Claros - Mg - Cep: 39.400-215	1	4	1
PATOS DE	Rua Ivan Borges Porto - 435 - Jardim	1	2	1

MINAS	Centro - Patos De Minas - Mg - Cep: 38.703-008			
PATROCÍNIO	Av. João Alves Do Nascimento - 2264 - Nossa Senhora De Fatima - Patrocínio - Mg - Cep: 38.744-528	0	2	0
POÇOS DE CALDAS	Rua Cerro Azul - 525 - Jardim Dos Estados - Poços De Caldas - Mg - Cep: 37.701-093	1	2	1
POUSO ALEGRE	Avenida Vicente Simões - 370 - Rffsa - Pouso Alegre - Mg - Cep: 37.554-002	1	4	1
SÃO JOÃO DEL REI	Rua Marechal Deodoro - 131 - Centro - São João Del Rei - Mg - Cep: 36.300-074	0	2	0
SETE LAGOAS	Rua José Duarte De Paiva - 775 - Vila Santa Helena - Sete Lagoas - Mg - Cep: 35.700-854	1	2	1
TIRADENTES	Rua São Francisco de Paula, 164 – Cascalho	0	1	0
TRÊS CORAÇÕES	Av. Deputado Renato Azeredo - 660 - Alto Però - Três Corações - Mg - Cep: 37.417-210	1	2	1
UBERABA	Av. Doutor Odilon Fernandes - 333 - Estados Unidos - Uberaba - Mg - Cep:38.017-030	1	4	1
UBERLÂNDIA	Av. Belo Horizonte - 525 - Martins - Uberlândia - Mg - Cep: 38.400-375	1	2	1
VARGINHA	Rua Mariana Figueiredo - 401 - Vila Adelaide - Varginha - Mg - Cep: 37010-050	1	2	1
TOTAL		25	94	25

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA
REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO

Neste anexo estão relacionados em 04 (quatro) tabelas, os requisitos funcionais e técnicos que a SOLUÇÃO deve atender, sendo necessária a apresentação das duas tabelas preenchidas junto a proposta comercial.

Orientações para o preenchimento:

- a) Na tabela 1, coluna “Forma de Atendimento”, indicar como o requisito será atendido (“Nativo” ou “Customização” ou “Não Atende”).

TABELA 1 - Requisitos Funcionais do software de Gestão de Filas

Todos os 45 (quarenta e cinco) requisitos funcionais da tabela são essenciais desde o início imediato da operação e, portanto, serão desclassificadas as propostas em que algum requisito funcional abaixo, não seja atendido. Bem como, serão aceitos somente até 20% dos itens a serem customizados após a contratação, o que corresponde a 9 itens do total de itens descritos.

Requisito Funcional	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura	Forma de Atendimento
NO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SENHA		
RF001	Permitir associar o nível de atendimento a guichês determinados, quando aplicável.	
RF002	Campo para descrição de status ao final de cada atendimento para que seja possível assinalar opções tabuláveis quanto ao atendimento da demanda. (na tela do atendente)	
RF003	Permitir congelamento da senha, caso o cliente precise buscar/aguardar algum documento ou assinatura que dependa de outro setor da unidade. (na tela do atendente)	
RF004	Permitir redirecionamento de fila, caso o cliente tenha escolhido a fila de serviço equivocadamente no totem. Sendo assim, ao identificar o equívoco o atendente poderá selecionar a opção correta durante o atendimento garantindo a confiabilidade dos	

	dados tabuláveis. (na tela do atendente)	
NA EMISSÃO DE SENHA		
RF005	Permitir desenvolver a árvore de menus disponível na tela de emissão de senha	
RF006	Criação de menu de serviço personalizado, denominado PSG, com subitens que sejam configuráveis (por turma aberta em determinada unidade, e limitando a emissão de senha em cada um).	
RF007	Configuração personalizada das filas de serviços por unidade (cursos livres, cursos técnicos, graduação, MBA, palestras e workshops, solicitação de documentos, informação e PSG);	
RF008	Permitir estruturar a jornada iniciando a navegação na tela de emissão de senha, escolhendo a fila de serviço, e em seguida o nível de atendimento (preferencial e convencional);	
RF009	Emissão de senha física por meio da impressora térmica embarcada no totem.	
RF010	Emissão da senha virtual por meio de leitura de QRCode (que deverá abrir uma URL no smartphone do cliente, para navegação nos menus de serviços, gerando um ticket virtual);	
RF011	Permitir personalização do ticket de senha físico ou virtual para conter o nome da fila de serviço escolhida; data e hora; posição do cliente na fila e tempo previsto para atendimento.	
RF012	Envio das informações de acompanhamento da posição do cliente em fila, via WhatsApp. .	
NA CHAMADA DE SENHA		
RF013	O painel de chamada de senhas deverá exibir e vocalizar a senha e o guichê, para o qual o cliente precisa se direcionar para ser atendido.	
RF014	A sinalização visual e sonora deve ser integrada às SmartTVs já existentes nas unidades SENAC; utilizando-se de um mini PC fornecido pela CONTRATANTE para tornar a solução suportada.	
RF015	O painel de chamada de senha deverá ser alinhado à esquerda, mantendo centralizada uma área para exibição de vídeos, com uma barra inferior disponível para transição de informações institucionais em texto (carrossel).	
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE		

RF016	Permitir a aplicação de pesquisa multimétrica (NPS, CSAT, CES, ou Likert) para avaliar a satisfação do cliente no ponto de atendimento de cada unidade.	
RF017	Permitir configuração do painel de pesquisa de satisfação (visão do cliente), com o nome do atendente, número do guichê.	
RF018	Permitir a personalização da pergunta da pesquisa, bem como o tipo de pesquisa tipo de serviço demandado, prioridade, categoria, data/hora e outras informações conforme a necessidade da CONTRATADA.	
RELATÓRIOS		
RF019	Acessar os relatórios via web ou por aplicativo específico, disponibilizado pela CONTRATADA para instalação nas máquinas da CONTRATANTE;	
RF020	Extração de dados deve ser segmentada por Hora / Dia / Semana/ Mês / Ano.	
RF021	Relação e quantidade de serviços atendidos;	
RF022	Tempo médio de atendimento por serviço/fila (TMAS)	
RF023	Quantidade de clientes atendidos	
RF024	Serviços/filas mais acionadas	
RF025	Tempo médio de atendimento por cliente (TMAC)	
RF026	Tempo médio de espera por cliente (TME)	
RF027	Tempo médio total por atendimento (TMTA)	
RF028	Quantidade total de serviços atendidos	
RF029	Quantidade de serviços/filas atendidas	
RF030	Quantitativo total de senhas atendidas;	
RF031	Quantitativo de senhas prioritárias;	
RF032	Quantitativo de senhas convencionais;	
RF033	Relatório Sintético Atendentes X Clientes	
RF034	Relatório Sintético Atendentes X Serviços	
RF035	Relatório Serviços X Agências	
RF036	Relatório Tempo Logado X Tempo Atendimento	
RF037	Quantitativo de senhas em deslocamento (do prazo que retirou a senha até o início do atendimento);	
RF038	Quantitativo de senhas não atendidas;	
RF039	Quantitativo de senhas canceladas;	
RF040	Tempo de permanência do usuário dentro da Unidade Operacional;	
RF041	Tempo de atendimento por fila e nível de atendimento	
RF042	Acesso irrestrito para monitoria (em tempo real) com possibilidade	

	de download em PDF ou em formato de Excel, contendo dashboards de acordo com a unidade selecionada.	
RF043	Quantidade de Guichês ociosos por unidade;	
RF044	Guichês em atendimento por unidade;	
RF0425	Relatório de pesquisa de satisfação do cliente informando o tipo de serviço demandado, tipo de senha ou atendimento/ categoria, data/hora, nota da avaliação por atendente, ranking de notas por unidades, quantidade de clientes detratores e respondentes, bem como outras métricas a serem detalhadas conforme a necessidade da CONTRATADA.	

TABELA 2 - Requisitos Técnicos do hardware (totem de emissão de senha e os devidos periféricos embarcados)

Orientações para o preenchimento:

a) Na tabela 2, última coluna deve-se preencher 'SIM ou NÃO' indicando se o fornecedor atende ou não o requisito.

Estes são os requisitos técnicos mínimos aceitáveis. No entanto, serão desclassificadas as propostas em que algum requisito funcional abaixo, não seja atendido.

Requisito Técnico	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura	Atende: Sim ou Não
GABINETE SLIM - TOTEM EMISSOR DE SENHA		
RT001	A altura do equipamento deverá atender as normas e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência, baixa estatura ou com mobilidade reduzida.	
RT002	Estrutura Metálica, em Aço Carbono	
RT003	Porta de acesso a insumos frontal ou traseira com tranca	
RT004	Plotagem inclusa: (A plotagem do gabinete do totem deverá obedecer às especificações de identidade visual da CONTRATADA (cores, dimensões e outras) a serem repassadas na reunião de Kick-off; e deverá ser realizada antes do agendamento para a entrega nas unidades.	
TELA TOUCHSCREEN – TOTEM EMISSOR DE SENHA		
RT005	Tela touchscreen com no mínimo 8,9' polegadas	
RT006	Área em braile no totem ou USB para inclusão de um teclado braile, teclado fornecido pela CONTRATANTE;	
RT007	Resolução mínima em HD	

RT008	Suporte de cores: Mais de 16 Milhões de cores	
RT009	Resposta rápida e bastante sensível ao toque, reconhece duplicidade de toque e pressão aplicada.	
IMPRESSORA TÉRMICA		
RT010	Papel térmico em bobina 80mm x 80m	
RT011	Corte por comando automático, parcial e total	
RT012	Indicador luminoso de falta de papel	
RT013	Velocidade mínima da impressão 230 mm/ ou superior	
RT014	Resolução de impressão com mínimo de 180 dpi ou versões superiores	
RT015	Dispositivo programável emissor de áudio	
RT016	Interface tipo USB 2.0, sem adoção de dispositivo físico de conversão	
RT017	Fonte de alimentação interna ou externa, 100 a 240 Vac, 60Hz	
WIRELESS		
RT018	Redes IEEE 802.11ac, IEEE 802.11a, IEEE 802.11n, IEEE 802.11g, IEEE 802.11b	
RT019	Frequência 5GHz e 2.4GH	
RT020	Suporte WEP 64/128 bits, WPA-PSK / WPA2-PSK, 802.1x e/ou versões superiores	
RT021	Potência de Transmissão <20dBm (EIRP)* e/ou versões superiores	
MINI PC DO CHAMADOR DE SENHA – Uso nas SmartTVs da Contratante		
RT022	CPU Intel Core i3 2GHz ou superior	
RT023	Memória cache 2MB ou superior	
RT024	Memória principal 2GB ou superior	
RT025	HD 80 GB ou superior	
RT026	Interface de saída de vídeo, tipo HDMI	
RT027	Interface tipo USB 2.0, para áudio externo	
RT028	Interface tipo USB 2.0, para dispositivo de captura de TV digital de sinal aberto (ISDB-T Brasileiro)	
RT029	Fonte de alimentação interna, sem a necessidade de adaptadores externos. Voltagem entre 100 e 240 Vac, 60 Hz. Plug compatível com o novo padrão brasileiro, sem adaptador.	
RT030	Sistema Operacional Linux, Windows ou Android	
RT031	Nobreak com autonomia mínima de 3 horas (conforme item 4.9.8)	

TABELA 2.1 - Requisitos Técnicos do hardware (Opinômetro digital para aplicação de pesquisa de satisfação do cliente)

Orientações para o preenchimento:

a) Na tabela 2.1, última coluna deve-se preencher 'SIM ou NÃO' indicando se o fornecedor atende ou não o requisito.

Estes são os requisitos técnicos mínimos aceitáveis. No entanto, serão desclassificadas as propostas em que algum requisito funcional abaixo, não seja atendido.

Requisito Técnico	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura	Atende: Sim ou Não
RT001	Tablet com Tela Touch screen de 8.7” polegadas ou superior com resolução FHD TFT	
RT002	Processador 2GHz Tipo de Processador: Octa Core ou superior	
RT003	Conexão Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac	
RT004	Memória RAM 3GB ou superior	
RT005	Sistema Operacional Android, versão 11.0 ou superior	
RT006	Memória Interna mínima de 32GB com capacidade de expansão utilizando Micro SD	
RT007	Bateria de Li-Ion com o mínimo de 5100 (mAh)	
RT008	Cabo USB, carregador bivolt, manual.	
RT009	Teclado virtual Qwerty para registro da avaliação do Cliente	
RT010	Bluetooth 5.0	
RT011	Funcionalidade com temperatura ambiente não controlada, sem ventilação	
RT012	Tecnologia baseada em plug and play	
RT013	Alarme sonoro (eep Indicador de avaliação registrada)	
RT014	Suporte de sustentação em mesa	

TABELA 3 - Requisitos Técnicos obrigatórios

Todos os requisitos técnicos são OBRIGATÓRIOS. Estará automaticamente DESCLASSIFICADO o fornecedor que não atender a TODOS os requisitos técnicos contidos neste item.

Requisito Técnico	Requisitos Técnicos Obrigatórios	Atende: Sim ou Não
Licenciamento		
RT001	Fornecimento de soluções SAAS	
RT002	Permitir acesso de no mínimo 117 (cento e dezessete) usuários e suportar acesso simultâneo dos mesmos, garantindo o bom desempenho da solução.	
RT003	Atualização da solução sempre que nova versão for disponibilizada sem ônus para a CONTRATANTE.	

Facilidades de Interfaces e de Integração		
RT004	Os relatórios deverão ser gerados em tela com opção de impressão e exportação em PDF e MS-Excel	
RT005	Permitir exportar dados	
Segurança e Rastreabilidade		
RT006	LOG - Log de Auditoria / Rastreabilidade - Registro de atividades de usuários, registrando data, hora e discriminando as informações incluídas, alteradas e/ou excluídas.	
RT007	Propiciar Gestão de Perfis de Segurança de Acesso. O sistema deverá ter flexibilidade para criação e manutenção de perfis de acesso (grupos de usuário).	
RT008	Permitir a administração centralizada do ambiente, ou seja, a partir de uma estação de trabalho deverá ser possível administrar todas as suas funcionalidades.	
RT009	Garantir que os usuários terão acesso apenas às funcionalidades e dimensões que tenha permissão.	
RT010	A solução deve ter a funcionalidade de criação de perfis de acesso baseado em papéis (RBAC) customizável, permitindo a criação desses papéis de acordo com as necessidades da contratante.	
RT011	O sistema deve prever também a integração e autenticação com o Azure AD.	
RT012	A solução deve prover mecanismo de segundo fator de autenticação.	
RT013	A solução deve possuir mecanismo parametrizável de bloqueio da sessão e/ou logout automático por tempo de inatividade.	
RT014	A solução deve prover recursos de criptografia de dados através de interface web segura (https), bem como proteção dos dados na camada de aplicação, dados temporários e permanentes, de forma a garantir a segurança das informações em trânsito e em repouso.	
RT015	Quanto aos requisitos de segurança da aplicação, a solução deve atender, no mínimo, aos requisitos de segurança do framework OWASP.	
RT016	Toda comunicação entre Totem, opinômetro, mini PC do chamador de senha e Software de gestão de Filas deve ser criptografada.	
Arquitetura Tecnológica		
RT017	Ser compatível com banco de dados Microsoft SQL Server 2012 ou superior para futuras integrações;	
RT018	Base de dados única e centralizada.	
RT019	Permitir que todas as funcionalidades da solução sejam acessadas de	

	qualquer local por meio de interface/protocolo WEB, sem a necessidade de instalação de softwares adicionais.	
RT020	Compatibilidade com os navegadores web existentes no mercado. Mínimo: Chrome, Edge, Firefox em suas versões mais atuais;	
Outros		
RT021	Possuir interface gráfica totalmente em português (Brasil).	
RT022	Possuir recurso de ajuda em português (Brasil);	

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E SOLUÇÕES

Neste anexo estão as descrições resumidas relacionadas a cláusula 4 “Condições de Execução” incluindo o quantitativo geral dos itens a serem adquiridos e licenciamentos pertinentes.

1. dos Hardwares.

TIPO	DESCRIÇÃO	QTD.
1	Totens emissores de senha com pedestal e os seguintes periféricos embarcados:	25
1.1	Impressora Térmica	
1.2	Tela touchscreen com no mínimo 8,9” polegadas	
2	Opinômetro digital com touchscreen para aplicação de pesquisa de satisfação e os seguintes periféricos embarcados:	94
1.1	Tablet com tela touchscreen com no mínimo 8.7” polegadas ou superior com resolução FHD TFT	
1.2	Suporte para fixar os tablets nos balcões de atendimento	
3	Adaptadores para as Smart TV’s da CONTRATANTE servirem como painéis chamadores de senha:	25
3.1	Mini PC (dispositivos IoT)	

2. dos Softwares.

TIPO	DESCRIÇÃO	QTD.
1	Implantação de software de Gestão de Filas – Gerenciamento	1
1.1	Software de pesquisa de Satisfação – Supervisão	
1.2	Ssoftware gerenciamento remoto do sistema dos totens e chamadores de senha (TI)	
1.3	Software de Gestão de Filas – Supervisão	

1.4	Ssoftware de Gestão de Filas – Acesso remoto dos totens das unidades	
2	Implantação de software de Gestão de Filas – Operacional	
2.1	Software de Gestão de Filas – Atendente	1
2.2	Software de pesquisa de Satisfação – Guichês	
2.3	Software do monitor de chamadas de senhas – Monitor	
2.4	Software de emissor de senhas – Totem	
3	Licença dos usuários do software de Gestão de Filas – Gerenciamento	
3.1	Licença para gestão remota das unidades	7 usuários
3.2	Licença para gerenciamento remoto do sistema dos totens e chamadores de senha	
3.3	Licença de supervisão dos usuários do Software de pesquisa de Satisfação	
3.4	Licença de supervisão do Software de Gestão de Filas	
4	Licença dos usuários do software de Gestão de Filas – Operacional	
4.1	Licença dos usuários do Software de Gestão de Filas – Atendente	127 usuários
4.2	Licença dos usuários do Software de pesquisa de Satisfação – Guichês	94 guichês
4.3	Licença dos usuários do Software do monitor de chamadas de senhas – Monitor	25 licenças
4.4	Licença dos usuários do Software de emissor de senhas – Totem	25 licenças
4.5	Licença do Software de Gestão das unidades	25

3. dos Serviços.

TIPO	DESCRIÇÃO	QTD.
5	Serviços relacionados	
5.1	Treinamento de usuários (atendentes, supervisores e Suporte TI interno)	2
5.2	Horas de desenvolvimento/customização da solução	400 horas
5.3	Fornecimento de bobina de papel térmico	12 meses
5.4	Suporte técnico, manutenção corretiva e preventiva	25 totens
5.5	Frete plotagem do gabinete dos totens inclusos no valor global do contrato	
5.6	Serviço de instalação dos terminais (emissores de senha, pesquisa) e Mini PC's nas Smart TV's nas unidades da CONTRATANTE	

ANEXO II – PREÇOS ESTIMADOS

ITEM	DESCRIÇÃO SINTÉTICA	QUANT.	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	Aquisição de totens emissores de senha com todos os periféricos embarcados	25	Unidade	R\$ 8.446,00	R\$ 211.150,00
2	Aquisição de Opinômetro digital com touchscreen para aplicação de pesquisa de satisfação com suporte para fixá-los no balcão de atendimento.	94	Unidade	R\$ 4.500,00	R\$ 423.000,00
3	Plotagem do gabinete dos totens	25	Unidade	R\$ 350,00	R\$ 8.750,00
4	Serviço de instalação dos terminais (emissores de senha, pesquisa)	25	Serviço	R\$ 800,00	R\$ 20.000,00
5	Mini PC para utilização do sistema chamador de senha nas SmartTV da CONTRATANTE.	25	Unidade	R\$ 2.306,42	R\$ 57.660,50
6	Treinamento presencial dos usuários	25	Serviço	R\$ 2.000,00	R\$ 50.000,00
7	Treinamento online de usuários	1	Serviço	R\$ 10.625,00	R\$ 10.625,00
8	Fornecimento de 02 caixas de bobina de papel térmico na instalação dos terminais.	2	Caixas	R\$ 425,00	R\$ 850,00
9	Implantação de software de Gestão de Filas – Gerenciamento	1	Serviço	R\$ 400,00	R\$ 400,00

	(Supervisão da pesquisa, supervisão das filas, acesso remoto aos totens das unidades e gerenciamento remoto do sistema dos totens e chamadores de senha (TI))				
10	Implantação de software de Gestão de Filas – Operacional (atendente, Guichês, Monitor e totem)	1	Serviço	R\$ 400,00	R\$ 400,00
11	Suporte técnico, manutenção corretiva e preventiva	12	Meses	R\$ 4.380,00	R\$ 52.560,00
12	Fornecimento de 02 caixas de bobina de papel térmico para reposição nas unidades.	2	Caixas	R\$ 425,00	R\$ 850,00
13	Horas de desenvolvimento/customização da solução	400	Horas	R\$ 150,00	R\$ 60.000,00
14	Licença para gestão remota das unidades	7	Serviço	R\$ 1.044,17	R\$ 12.530,04
15	Licença para gerenciamento remoto do sistema dos totens e chamadores de senha	7	Serviço	R\$ 1.044,17	R\$ 12.530,04
16	Licença de supervisão dos usuários do Software de pesquisa de Satisfação	7	Serviço	R\$ 1.044,17	R\$ 12.530,04
17	Licença de supervisão do Software de Gestão de Filas	7	Serviço	R\$ 1.044,17	R\$ 12.530,04
18	Licença do Software de Gestão das unidades	41	Serviço	R\$ 12.525,50	R\$ 150.306,00
19	Licença dos usuários do Software de Gestão de Filas – Atendente	127	Serviço	R\$ 2.628,90	R\$ 31.546,80
20	Licença dos usuários do Software de pesquisa de Satisfação – Guichês	94	Serviço	R\$ 4.565,07	R\$ 54.780,84
21	Licença dos usuários do Software do monitor de chamadas de senhas – Monitor	25	Serviço	R\$ 3.900,00	R\$ 46.800,00
22	Licença dos usuários do Software de emissor de senhas – Totem	25	Serviço	R\$ 6.875,00	R\$ 82.500,00

VALOR TOTAL (GLOBAL) PELO PERÍODO DE 12 MESES	R\$ 1.312.299,30
---	------------------

ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Belo Horizonte _____ de _____ de 2025.

CARTA PROPOSTA referente ao PREGÃO ELETRÔNICO nº 90.008/2025.

À Pregoeira e a equipe de apoio do Senac em Minas.

Prezados Senhores,

Para aquisição de totens emissores de senha com os devidos periféricos embarcados, opinômetro digital com touchscreen e suporte para fixação em balcão, e concessão de licenças de solução na modalidade SaaS para gerenciamento de fila, chamador de senha e módulo de avaliação de satisfação do atendimento para tornar possível a gestão remota dos atendimentos prestados nas centrais de matrícula das unidades do Senac em Minas, bem como a sua tipificação e quantitativo, conforme especificações constantes no Edital e seus anexos.

A empresa _____, localizada na _____, CNPJ: _____ signatária desta proposta, apresenta-se como licitante a assumir a execução do objeto da licitação em estrita conformidade com os documentos pertinentes. A signatária propõe-se a fornecer integralmente o objeto desta licitação, nos preços descritos abaixo:

1. Itens de pagamento único

Item	Descrição	Qtde.	Unidade de medida	Valor unitário	Valor Mensal	Valor Total
1	Aquisição de totens emissores de senha com todos os periféricos embarcados	25	Unidade		N/A	
2	Aquisição de Opinômetro digital com touchscreen para aplicação de pesquisa de satisfação com suporte para fixá-los no balcão de atendimento.	94	Unidade		N/A	
3	Plotagem do gabinete dos totens	25	Unidade		N/A	

4	Serviço de instalação dos terminais (emissores de senha, pesquisa)	25	Serviço		N/A	
5	Mini PC para utilização do sistema chamador de senha nas SmartTV da CONTRATANTE.	25	Unidade		N/A	
6	Treinamento presencial dos usuários	25	Serviço		N/A	
7	Treinamento online de usuários	1	Serviço		N/A	
8	Fornecimento de 02 caixas de bobina de papel térmico na instalação dos terminais.	2	Caixas		N/A	
9	Implantação de software de Gestão de Filas – Gerenciamento (Supervisão da pesquisa, supervisão das filas, acesso remoto aos totens das unidades e gerenciamento remoto do sistema dos totens e chamadores de senha (TI))	1	Serviço	N/A	N/A	
10	Implantação de software de Gestão de Filas – Operacional (atendente, Guichês, Monitor e totem)	1	Serviço	N/A	N/A	
				Total Parcial		

2. Itens com pagamento unitário/mensal

Item	Descrição	Qtde.	Unidade de medida	Valor unitário	Valor Mensal	Valor anual
11	Suporte técnico, manutenção corretiva.	12	Meses	N/A		
12	Fornecimento de 02 caixas de bobina de papel térmico para reposição nas unidades.	02	Caixas		N/A	
13	Horas de desenvolvimento/customização da solução	400	Horas		N/A	
Licença dos usuários do software de Gestão de Filas – Gerenciamento						R\$
14	Licença para gestão remota das unidades	7	Serviços			
15	Licença para gerenciamento remoto do sistema dos totens e chamadores de senha	7	Serviços			
16	Licença de supervisão dos usuários do Software de pesquisa de Satisfação	7	Serviços			
17	Licença de supervisão do Software de Gestão de Filas	7	Serviços			
Licença dos usuários do software de Gestão de Filas – Operacional						R\$
18	Licença do Software de Gestão das unidades	41	Serviços			



19	Licença dos usuários do Software de Gestão de Filas – Atendente	127	Serviços			
20	Licença dos usuários do Software de pesquisa de Satisfação – Guichês	94	Serviços			
21	Licença dos usuários do Software do monitor de chamadas de senhas – Monitor	25	Serviços			
22	Licença dos usuários do Software de emissor de senhas – Totem	25	Serviços			
				Total Parcial		R\$
TOTAL GLOBAL (itens 1 ao 22)						R\$

**A apresentação da proposta implicará na plena aceitação e concordância, por parte da licitante, de todas as exigências, termos e condições estabelecidas no Edital e seus anexos, em especial à descrição do item constante no Anexo II - Termo de Referência.*

*** Junto à proposta é necessária a apresentação das tabelas do anexo II devidamente preenchidas.*

*** A licitante poderá apresentar junto com a proposta comercial, folder's, catálogo técnico /ilustrativo físico (legível) e/ou link para consulta online dos itens, no intuito de auxiliar a análise do atendimento às especificações e exigências do termo de referência.*

I. O prazo de validade da proposta deverá ser de, no mínimo **120 (cento e vinte)** dias contados da sua emissão.

II. Declaramos que nos valores estão inclusos todos os custos e despesas diretas e indiretas decorrentes do fornecimento dos produtos, tais como tributos, taxas, encargos, frete, transporte, remunerações, de acordo com as especificações, quantidades, condições de execução e faturamento.

Nome Completo: _____

E-mail: _____

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Endereço completo: _____

Telefone: _____



ANEXO IV – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE TOTENS E CONCESSÃO DE LICENÇAS DE SOLUÇÃO NA MODALIDADE SAAS PARA GERENCIAMENTO DE FILA

Edital de Pregão Eletrônico PE nº xxx/xxxx

Critério de Julgamento: Menor preço global

Unidade: xxxxxxxxx

Contrato nº xxxx/xxxx – Processo Administrativo nº xxxx/xxxx

O **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC MINAS**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, criado pelo Decreto-Lei nº 8.621 de 10 de janeiro de 1946 e alterações posteriores, regulamentado pelo Decreto nº 61.843 de 05 de dezembro de 1967 e alterações posteriores, inscrito no CNPJ sob o nº 03.447.242/0001-16, com sede na Rua dos Tupinambás, nº 1.086, Centro, Belo Horizonte/MG, CEP: 30.120-076, legalmente representado pelo Diretor Regional, na condição de **CONTRATANTE** e a empresa **XXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXX, com sede na XXX, nº X, Bairro, Cidade/UF, CEP: XXXX, por seu representante legal, Sr. **XXXXXXXXXXXX**, na condição de **CONTRATADA**, resolvem, em comum acordo, celebrar o presente contrato, com fundamento na Resolução nº 1270/2024 e demais normas aplicáveis, na forma seguinte:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste instrumento a contratação de empresa para aquisição de totens emissores de senha com os devidos periféricos embarcados, opinômetro digital com touchscreen e suporte para fixação em balcão, e concessão de licenças de solução na modalidade SaaS para gerenciamento de fila, chamador de senha e módulo de avaliação de satisfação do atendimento para tornar possível a gestão remota dos atendimentos prestados nas centrais de matrícula das unidades do **CONTRATANTE**, bem como a sua tipificação e quantitativo, conforme especificações constantes neste documento, Edital e seus anexos.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DOCUMENTOS

2.1. Integram este instrumento, independentemente de transcrição, os seguintes documentos:

- 2.1.1. Proposta comercial da **CONTRATADA**.
- 2.1.2. Edital de Pregão Eletrônico PE nº xxx/xxxx.
- 2.1.3. Pedido de Compra do **CONTRATANTE** nº xxxx.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

3.1. A vigência do presente contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da última assinatura eletrônica, podendo ser prorrogado até 120 (cento e vinte) meses, mediante termos aditivos, se houver interesse comum entre as partes, desde que as condições permaneçam vantajosas.

- 3.1.1. Os itens passíveis de prorrogação são: suporte técnico, manutenção corretiva (item 4.12 e 4.13), o fornecimento de bobinas de papel para impressão de ticket de senha (itens 4.8.5 e

4.8.5.1); serviço de desenvolvimento/customização da solução (item 4.10) e concessão de licenças de solução na modalidade SaaS para gerenciamento de fila, chamador de senha e módulo de avaliação de satisfação do atendimento (item 4.9).

3.1.2 Caso as assinaturas sejam físicas, a vigência será contada a partir da data informada na página de assinaturas.

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

4.1. Especificações e quantitativos compõem os Anexos I, II e III deste instrumento.

4.2. Deverá a CONTRATADA concluir a implantação das soluções descritas neste instrumento em até 90 (noventa) dias corridos contatos a partir da assinatura do contrato.

4.3. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA será convocada para uma reunião de Kick-off onde serão definidos os requisitos e prazos do projeto de implantação das soluções.

EVENTO	ATIVIDADE OU SERVIÇO REFERENTE	PRAZO	RESPONSÁVEL
1	Assinatura do contrato.	10 dias úteis	CONTRATADA e CONTRATANTE
2	Reunião de kick-off.	Evento 1 + até 5 dias úteis	CONTRATADA e CONTRATANTE
3	Levantamento das características físicas das unidades onde serão instalados os equipamentos, quantidade de usuários e todas as outras informações necessárias para a implantação da solução.	Evento 2 + até 10 dias úteis	CONTRATADA e CONTRATANTE
4	Construção e apresentação, por parte da CONTRATADA, do plano de configuração, plotagem e implantação.	Evento 3 + até 8 dias úteis	CONTRATADA
5	Ajustes e aprovação do plano de implantação em comum acordo entre as partes.	Evento 4 + até 8 dias úteis	CONTRATADA e CONTRATANTE
6	Entrega, instalação, homologação, testes, implantação da solução e treinamento dos usuários.	Evento 5 + 60 dias corridos	CONTRATADA

4.4. Prazo de entrega dos equipamentos:

4.4.1. Os bens deverão ser entregues no prazo definido na reunião de kick-off, não ultrapassando o máximo de 60 (sessenta) dias contados do envio do Pedido de Compra (PC) por e-mail pelo gestor ou fiscal do contrato.

4.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar e instalar os equipamentos nas unidades do CONTRATANTE conforme o detalhamento no Anexo I deste instrumento.

4.4.3. Constatado pela CONTRATADA a necessidade de prorrogação do prazo de entrega, sem que este já tenha se esgotado, esta deverá encaminhar sua solicitação formalmente ao fiscal do instrumento contratual para análise, manifestação e arquivamento no processo administrativo.

4.5.Local de entrega:

4.5.1. A relação de localidades e quantidades de equipamentos que deverão ser instalados em cada unidade da CONTRATANTE está detalhada no Anexo I deste instrumento.

4.6.Regras para agendamento da entrega:

4.6.1. As entregas somente serão aceitas mediante agendamento.

4.6.2.O agendamento deverá ser realizado de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h, mediante contato pelos telefones: (31)3048-9210, (31)3048-1320, (31)3048-9259 - e-mail: agendamento.cd@mg.senac.br e centraldedistribuicao-atendimento@mg.senac.br, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis da data de entrega dos bens.

4.6.3.Para realização do agendamento serão necessárias as informações abaixo:

- a) Número do Pedido de Compra (PC) ou documento equivalente;
- b) Descrição do veículo;
- c) Nome da transportadora e se haverá ajudantes;
- d) Dados sobre a carga: se 'batida' ou 'paletizada';
- e) Quantidade de caixas e, se houver 'paletização' informar a quantidade de 'pallets';
- f) Número de SKU'S (Stock Keeping Unit) – Unidade de manutenção do estoque, ou seja, designar quantos itens diferentes de estoque serão enviados; e
- g) N° da NF emitida, enviar cópia do documento.

4.7.Recebimento:

4.7.1.Os bens somente serão recebidos pelo CONTRATANTE de segunda a sexta-feira, de 08h às 16h.

4.7.2.As entregas deverão ser realizadas de acordo com o agendamento realizado.

4.7.3.Em caso de descumprimento do agendamento, a CONTRATADA deverá realizar novo agendamento, cumprindo todas as etapas descritas acima, observando o prazo máximo para entrega.

4.7.4.O recebimento das Mercadorias poderá ser recusado nas seguintes situações:

4.7.4.1.Avarias nas embalagens entregues, produtos sem rótulos de identificação, vencidos e embalagens violadas.

4.7.4.2.Notas Fiscais com a data de emissão no mês anterior ao mês de competência da entrega dos produtos.

4.7.4.3.Entregas realizadas sem o agendamento prévio.

4.7.5.**Recebimento provisório:** no ato da entrega o CONTRATANTE fará o recebimento provisório, inspecionando a quantidade recebida em relação ao pedido de compra e nota fiscal.

4.7.5.1.Constatado que os bens apresentam alguma irregularidade, o CONTRATANTE fará a recusa destes, retornando-os pelo mesmo transportador que a realizou.

4.7.6.**Recebimento definitivo:** no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, o CONTRATANTE efetuará o recebimento definitivo, verificando a qualidade dos bens, a regularidade física destes, o prazo de validade, existência de avarias, a adequação da embalagem, bem como a conferência da nota fiscal.

4.7.6.1. A não manifestação no prazo referido será considerada como recebimento definitivo.

4.7.6.2. Identificada alguma inconformidade durante o prazo do recebimento definitivo, a CONTRATADA deverá efetuar a retirada e substituição dos bens no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da comunicação realizada pelo fiscal do instrumento contratual.

4.7.6.3. O ônus da retirada e substituição dos bens será de responsabilidade da CONTRATADA.

4.7.7. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do instrumento contratual.

4.8. Condições gerais para prestação dos serviços:

4.8.1. A CONTRATADA deverá instalar e disponibilizar os Totens de emissão de senha com as devidas configurações da árvore de menus personalizada; subitens configuráveis; configuração das filas de serviços por unidade (filial da CONTRATANTE); ordenação de jornada de navegação entre os níveis de atendimento “preferencial e convencional” em menus e submenus; emissão de senha virtual (QRCode) e física (ticket); personalização do Ticket de senha; acompanhamento da posição em fila via WhatsApp; exibição e vocalização de senha e guichê nas Smart TVs da CONTRATANTE; configuração de Layout do painel de chamada senha, conforme anexo II.

4.8.2. O sistema de Gestão de Filas deverá conter os relatórios do anexo II de forma nativa, ou a possibilidade de customização e/ou criação de novos sob demanda da CONTRATANTE. A extração de relatórios deverá ser de maneira flexível, com dados estatísticos que facilitem a tomada de decisão gerencial, cruzando todos os registros históricos do banco de dados e permitindo análises de produtividade por unidade, por atendente, por serviço/fila, por tempo e quantidade.

4.8.3. Os totens e seus periféricos embarcados, após instalados, deverão ser mantidos pela CONTRATADA de acordo com os níveis mínimos exigidos para os serviços de emissão de senha, estipulados neste instrumento, Edital e demais anexos, incluindo, ainda, a prestação de serviços de manutenção e o fornecimento do software específico para tornar os equipamentos funcionais.

4.8.4. Todos os equipamentos adquiridos devem ser fornecidos com o mínimo de 12 (doze) meses de garantia do fabricante. Após este prazo a garantia será fornecida pela CONTRATADA durante a vigência do contrato.

4.8.5. O fornecimento de bobina de papel térmico (máximo 80mm x 80m) será provido pela CONTRATADA, considerando as estimativas abaixo:

#	Estimativa de impressões por unidade	Capacidade de cada bobina	Quantidade de bobinas por caixa	Estimativa de impressões por caixa de bobina	Estimativa de durabilidade da bobina por unidade
Mês	300 impressões	1.500 impressões	16 bobinas	24.000 Impressões	5 meses
Ano	3.600 impressões				

4.8.5.1. A CONTRATADA deverá entregar o quantitativo de 02 (duas) caixas de bobinas por ano, na Central de Distribuição do Senac em Minas, localizada na Rua dos Caetés, nº 1065, Centro, Belo Horizonte/MG, CEP 30.120-084, observando as regras dos itens 4.5 e 4.6 deste documento.

4.8.5.2. Como no momento da instalação cada equipamento deverá ser abastecido com 01 (uma) bobina. No primeiro ano do contrato, deverão ser entregues 04 (quatro) caixas de bobinas à CONTRANTE, sendo 02 (duas) delas utilizadas na etapa de instalação, visto que as bobinas restantes da instalação serão destinadas da Central de Distribuição junto com as outras 02 (duas) caixas para reposição.

4.8.6. A solução CONTRATADA deverá ser capaz de permanecer em execução em casos de queda de energia/conexão com a internet, ou possuir meios para garantir que não haja perdas nos dados de atendimento no dia e hora do incidente (tais como nobreak RT031 do anexo II e/ou salvamento online, backups e/ou outros recursos).

4.8.7.A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico e manutenção corretiva quando necessário de forma presencial ou remota de forma que não paralise a operação, conforme descrito no item 4.12.

4.8.8. Após a visita do técnico ao local ou correções feitas online, serão geradas notas de autorização de prestação de serviço.

4.8.9.Deverão ser fornecidos totens emissores de senha com acessibilidade para utilização de pessoas com necessidades especiais (altura do suporte do hardware para uso de cadeirantes e pessoas de baixa estatura; e plug in para fone de ouvido) e demais especificações do anexo II.

4.8.10. Os ativos de rede necessários para ativação dos equipamentos, bem como o devido fornecimento de energia, ficarão a cargo da CONTRATANTE.

4.8.11.A configuração dos equipamentos deverá ser possível via rede ou WEB.

4.8.12. Todos os equipamentos deverão ser bivolt.

4.8.13.Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste instrumento, Edital e seus anexos.

4.8.14.Todos os totens fornecidos pela CONTRATANTE, devem ser de um mesmo fabricante e mesmo modelo, garantindo a uniformidade do parque e a compatibilidade de desempenho entre os equipamentos.

4.8.15.Deverá a CONTRATADA disponibilizar e instalar os equipamentos com as características técnicas mínimas solicitadas, sendo permitida a oferta de equipamentos com configuração superior a solicitada.

4.9. Software de Gestão de Filas com pesquisa de satisfação:

4.9.1 A CONTRATADA deverá fornecer software de Gestão de Fila com módulo de avaliação da satisfação do cliente deve permitir a criação de filas de atendimento personalizadas por unidade; gestão da chamada dessas filas com gerenciamento, monitoramento e organização do atendimento a partir da exibição e vocalização das senhas (emitidas impressas ou com QRcode) e seus respectivos guichês.

4.9.2.Toda a configuração do atendimento presencial deve ser feita em ambiente único e centralizado, de maneira que ocorra uma configuração global que será vinculada a cada unidade de atendimento, conforme sua necessidade.

4.9.3.Deverão ser fornecidos tablets com tela touchscreen de no mínimo 8.7" polegadas ou superior com resolução FHD TFT; o devido suporte para fixá-los nos balcões de atendimento e as demais especificações do anexo II.

4.9.4. Aplicação de Pesquisa multimétrica NPS, CSAT, CES ou Likert) deve avaliar a satisfação do cliente no ponto de atendimento de cada unidade, gerando relatórios que apontem o nome do atendente, o tipo de serviço demandado, prioridade, categoria, data/hora e outras informações conforme a necessidade da CONTRATADA. Permitindo também a criação de menu de filas de atendimento personalizadas de acordo com as ofertas de cada unidade, e ter possibilidade de integração com as soluções abaixo:

Sistema Origem	Entrada/ Saída	Periodicidade	Informação
Power BI	E	Diária	Integração para visualização dos dados gerados no software de gestão de fila por meio de painéis no Power BI.
WhatsApp API	E/S	Online	Emitir senha digital e comunicar a proximidade da chamada da senha ao cliente via WhatsApp. Ex.: A previsão de seu atendimento aconteça em 5 minutos.
CRM	S/E	Online	Identificação do cliente no totem a partir de uma chave CPF, nome, RA, telefone etc.) e vinculação de senhas e status do atendimento no histórico do mesmo.

4.9.5. A forma de integração entre os sistemas deverá ser por:

- Webservice com os sistemas que suportam esta funcionalidade através de APIs REST.
- Integração com bancos de dados através de APIs REST.
- As integrações poderão ser feitas de forma nativa ou através de APIs REST às plataformas utilizadas pela CONTRATANTE.
- As integrações deverão permitir a sua automatização e guardar log de execução.
- Todos os custos relacionados às integrações deverão estar inclusos no valor total da proposta.

4.10. Quanto ao Desenvolvimento e Customização:

4.10.1. O serviço de desenvolvimento/customização consiste na prestação de serviços técnicos de especialistas na solução CONTRATADA posterior à implantação. Devem ser prestados por demanda da CONTRATANTE ao longo da vigência do contrato. Contempla, em especial, os seguintes propósitos:

- a) Configuração da solução/sistema em momento posterior à implantação;
- b) Desenvolvimento/customização de funcionalidades novas ou existentes;
- c) Desenvolvimento/customização de relatórios e painéis de informação; e
- d) Desenvolvimento/customização de integrações com sistemas novos ou legados.

4.10.2. Os serviços serão solicitados por meio de pedido de compra e remunerados de acordo com valor previamente estabelecido, independentemente do número de profissionais alocados ou do

tempo efetivamente gasto na execução dos serviços. Isto é, o pagamento será realizado mediante entrega dos resultados previstos, e após aprovação do Fiscal Técnico do Contrato.

4.10.3. Para atender à demanda por serviços de desenvolvimento/customização, estimou-se a necessidade de 400 (quatrocentas) horas/homem no prazo de 12 (doze) meses.

4.10.4. A mensuração da demanda a ser executada no pedido de compra será estabelecida pela CONTRATANTE em comum acordo com a CONTRATADA, com base na estimativa de horas-homem necessárias ao pleno atendimento da demanda especificada. Não serão incluídos na ordem de serviço, nem computados para efeito de remuneração, esforço da CONTRATADA para compreensão da demanda, elaboração da ordem de serviço e acompanhamento gerencial de ordens de serviço.

4.10.5. A CONTRATANTE avaliará a proposta de atendimento do chamado e poderá solicitar adequações nos itens que considerar inapropriados ou que julgar estarem em desacordo com a solicitação.

4.10.6. A execução do serviço somente poderá ser iniciada pela CONTRATADA após aprovação e autorização do pedido de compra pela CONTRATANTE.

4.10.7. Para fins de controle e acompanhamento, os pedidos de compra abertos receberão número único e poderão ser registradas em sistema de gestão de demandas.

4.10.8. O pagamento será feito por pedido de compra e requer avaliação prévia e aceite por parte da CONTRATANTE. Não será devido pagamento a serviço que, justificadamente, seja rejeitado pela CONTRATANTE. Neste caso, o pedido de compra será encerrado por recusa do serviço. A critério da CONTRATANTE, poderá ser aberta novo pedido de compra com o mesmo objeto.

4.10.9. Caso o serviço não seja entregue no prazo definido, a CONTRATADA poderá apresentar justificativa que, analisada pela CONTRATANTE, poderá ser aceita ou rejeitada.

4.11. Treinamento:

4.11.1. A CONTRATADA deverá contemplar em sua proposta 01 (um) treinamento presencial para cada unidade listada no anexo I.

4.11.2. O treinamento presencial deverá dedicar uma carga horária mínima de 03 horas para cada unidade, sendo uma carga horária total de 75 horas.

4.11.3. Cada unidade poderá se subdividir em 2 (dois) turnos, sendo uma turma treinada pela manhã e outra à tarde.

Item do Treinamento	Modalidade / turmas	Qtd. Unidades e usuários	Síntese
Licença dos usuários do software de Gestão de Filas – Operacional			
Usuários do Software de Gestão de Filas – Atendente	25 turmas presenciais	25 unidades / 80 usuários	Orientações sobre os procedimentos a serem realizados para a chamada de senha; procedimentos de finalização do atendimento; puxar próximo da fila e demais funcionalidades

			disponíveis na tela do atendente.
Usuários do Software do monitor de chamadas de senhas – Monitor			Orientação sobre interpretação do Layout do monitor, configuração de publicidade no monitor.
Totem emissor de senha			Orientações para a troca de bobinas nas impressoras térmicas, utilização adequada e limpeza dos equipamentos visando uma melhor conservação de sua vida útil.

4.11.4. A CONTRATADA deverá contemplar em sua proposta 01 (um) único treinamento online para até 200 pessoas, dividido em turmas menores a ser definida pela CONTRATANTE para facilitar a interação. A divisão das turmas do curso poderá ser feita por unidade de acordo com o anexo I, ou por agrupamento de unidades de uma mesma macrorregião.

4.11.5. O treinamento online deverá ter uma carga horária mínima de 4 horas, sendo a carga horária subdivididas em duas turmas, de pelo menos 2h cada, sendo uma turma pela manhã e outra a tarde.

Item do Treinamento	Modalidade / turmas	Qtd. Unidades e usuários	Síntese
Usuários do software de Gestão de Filas			
Licença para gestão remota das unidades	Única turma online	Sede / 7 usuários	Instruções sobre monitoramento técnico e possíveis intervenções remotas, segurança dos equipamentos e outros.
Licença para gerenciamento remoto do sistema dos totens e chamadores de senha			
Licença de supervisão dos usuários do Software de pesquisa de Satisfação			Instruções sobre como monitorar a operação em tempo real; extrair relatórios; filtros para extração de informações no banco de dados e demais opções disponíveis no módulo de supervisão.
Licença de supervisão do Software de Gestão de Filas			
Licença dos usuários do software de Gestão de Filas – Operacional			

Usuários do Software de pesquisa de Satisfação – Guichês	Única turma online	38 unidades / 127 usuários	Momento e abordagem da aplicação da pesquisa de satisfação, correção de possíveis falhas no equipamento de pesquisa e outros.
--	--------------------	----------------------------	---

4.11.7. A CONTRATADA deverá incluir na proposta todas as despesas com transporte, hospedagem, alimentação e deslocamento de um profissional, instrutor com experiência na solução ofertada, durante a janela de treinamento.

4.11.8. O treinamento será orientado pela CONTRATANTE, de forma que integre os atributos funcionais da solução com as regras de negócio da CONTRATANTE, obedecendo as permissões de acesso de cada grupo de usuário.

4.11.9. O material de apoio do treinamento e a apresentação serão construídos em conjunto.

4.11.10. A janela de treinamento será agendada pela CONTRATANTE, após checar a disponibilidade de agenda da CONTRATADA.

4.11.11. A dinâmica do treinamento deverá incluir a realização de exercícios práticos com simulação de atendimentos, utilizando a solução implantada na CONTRATANTE para solucionar ou minimizar problemas cotidianos.

4.12. Suporte técnico

4.12.1. O serviço de suporte técnico tem por finalidade garantir a sustentação e a plena utilização da solução durante a vigência do contrato. Inclui o atendimento para sanar dúvidas relacionadas com instalação, configuração e uso do software ou para correção de problemas desse, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos, manutenção corretiva em geral ou vícios identificados no funcionamento da solução. Deve contemplar, quando for o caso, atendimento a eventual problema de instalação ou configuração da solução instalada.

4.12.2. Durante todo o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar sempre a versão mais atual da solução fornecida. Havendo mudança em alguma funcionalidade, a CONTRATADA deverá fornecer manuais e/ou treinamento para atualização.

4.12.3. Quanto às atualizações pertinentes a solução, entende-se como “atualização” o provimento sem ônus para a CONTRATANTE de toda e qualquer evolução da solução, englobando inclusive versões não sucessivas, devendo sempre a execução das atualizações serem agendadas e autorizadas pela equipe técnica da CONTRATANTE.

4.12.4. Os serviços de suporte técnico serão realizados remotamente (telefone, WhatsApp, e-mail, acesso remoto ou VPN) após agendamento ou quando verificada a necessidade no decorrer do atendimento.

4.12.5. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados em língua portuguesa e serem disponibilizados em regime de atendimento na modalidade de 05 (cinco) dias úteis por semana, sendo disponibilizado das 08 até as 18 horas. Sendo 08 (oito) horas por dia, em horário comercial.

4.12.6. A CONTRATADA deverá informar na reunião de kickoff (conforme cronograma do item 4) os canais para abertura de chamado para suporte técnico e posteriormente sempre que houver alguma

atualização de forma a garantir a cobertura do serviço pelo período de vigência do contrato. A abertura de chamados técnicos na central de atendimento da CONTRATADA poderá ser realizada através dos seguintes canais:

4.12.6.1. Ligações telefônicas locais ou gratuitas 0800, WhatsApp ou e-mail. No caso de 0800, ficará a CONTRATADA obrigada a permitir o recebimento de ligações de telefones fixos e móveis.

4.12.7. Sistema de chamados web, para todas as formas de abertura de chamados técnicos possíveis junto à CONTRATADA, será considerada a data e hora do registro para início da contagem dos prazos de SLA, levando em consideração as severidades definidas na abertura do chamado.

4.12.8. Deverá a CONTRATADA, providenciar o registro de todo e qualquer chamado, independentemente de sua natureza, contendo, no mínimo, o registro das seguintes informações:

- a) Número do chamado/registro com data e hora de abertura.
- b) Identificação da CONTRATADA.
- c) Identificação do atendente.
- d) Data e hora do início e término (reparo) do chamado.
- e) Descrição detalhada da ocorrência como identificação do problema, providências adotadas (solução), severidade e demais informações pertinentes ao chamado.

4.12.9. O atendimento da demanda só será considerado concluído após aceite formal da equipe técnica da CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE não confirme a solução definitiva do problema, este permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA. Nesse caso, o CONTRATANTE fornecerá as pendências relativas ao chamado aberto para solução dele.

4.12.10. Chamado fechado sem anuência do CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido resolvido deverá ser reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

4.12.11. A CONTRATANTE poderá agendar data e hora para início do atendimento.

4.12.12. Os chamados poderão ser cancelados, a critério exclusivo da CONTRATANTE, mediante prévia justificativa.

4.12.13. Caso haja necessidade de interrupção do sistema, a CONTRATADA deverá negociar com o CONTRATANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.

4.12.14. A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pelo CONTRATANTE para abertura e autorização de fechamento de chamado. Cada pessoa cadastrada deverá receber identificação e senha que permitam acesso seguro ao sistema, de maneira a evitar uso indevido por pessoa não autorizada.

4.13. Manutenção corretiva

4.13.1. Manutenção corretiva compreende procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação a solução do site do Senac em Minas, tais como, mas não exclusivamente:

4.13.2. **Do software:** desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrentes de falhas no software, atualização da versão de software, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas.

4.13.3. Quanto às atualizações pertinentes aos softwares, entende-se como "atualização" o provimento de toda e qualquer evolução de software, incluindo correções, "patches", "fixes", "updates", "service packs", novas "releases", "versions", "builds", "upgrades", englobando inclusive

versões não sucessivas, devendo sempre a execução das atualizações serem agendadas e autorizadas pela equipe técnica do Senac em Minas.

4.13.4.Considera-se para a realização de manutenção corretiva a retomada da operação de forma completa ou, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes.

4.13.5.As manutenções corretivas, bem como a reinstalação e substituição de equipamentos, serão realizadas conforme a necessidade, observando os prazos estabelecidos para os níveis de severidade definidos nos itens 4.14 e 4.16.

4.14. Acordo de nível de serviços

4.14.1.Para atendimento do Acordo de Níveis de Serviços, a CONTRATADA deverá respeitar os prazos e metas descritos abaixo, sendo que o não cumprimento de qualquer um dos itens dará direito a CONTRATANTE de aplicar as penalidades associadas, sem prejuízo de quaisquer outras penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

4.14.2.Deverá a CONTRATADA atender, no mínimo, aos níveis de serviços relacionados no quadro abaixo:

MANUTENÇÃO CORRETIVA, REINSTALAÇÃO E SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS			
Item	Atividade / Serviço	Métrica	Meta
1	Mudança de local e reinstalação dos equipamentos.	Prazo: Severidade	RMBH e Interior Conforme Severidade 04
2	Reestabelecimento do perfeito funcionamento dos softwares de Gestão de Filas	Prazo: Severidade	Conforme Severidade 01
3	Reestabelecimento das perfeitas condições de funcionamento dos equipamentos.	Prazo: Severidade	RMBH Conforme Severidade 01 Interior Conforme Severidade 02
4	Substituição dos equipamentos que estiverem em manutenção corretiva por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento.	Prazo: Severidade (Inicia após o término do prazo estabelecido no item 4.9)	RMBH e Interior Conforme Severidade 01
5	Substituição imediata dos equipamentos sem capacidade plena de funcionamento por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento.	Quantidade de manutenções corretivas	Superior a 03 (três) vezes em intervalos de 30 (trinta) dias ou caso ocorra 01 (um) defeito que comprometa seu uso normal a cada mês dentro de qualquer intervalo de 06 (seis) meses.
RELATÓRIOS GERENCIAIS			

Item	Atividade / Serviço	Métrica	Meta
1	Emissão de relatórios sobre manutenção realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, peças trocadas, tempo de atendimento ao chamado, tempo para resolução do problema etc.	Prazo: Severidade	Conforme Severidade 04
2	Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras informações requisitadas pela CONTRATANTE, relacionadas com o serviço prestado.	Prazo: Severidade	Conforme Severidade 04

4.15. NÍVEIS DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS TÉCNICOS (PRAZOS PARA ATENDIMENTO)

4.15.1. As multas por não atendimento às metas aqui estabelecidas obedecerão aos critérios definido neste instrumento e a classificação descritiva da tabela abaixo:

TABELA DE SEVERIDADE DE CHAMADO		
NÍVEL		DESCRIÇÃO
1	Alta TIPO I	Chamado para restabelecer serviços críticos que estejam TOTALMENTE INDISPONÍVEIS causando alto impacto.
2	Alta TIPO II	Funcionamento/operação da solução de Gestão de Filas impactados parcialmente ou totalmente. Erros ou problemas reincidentes.
3	Média	Chamado para restabelecer serviços que estejam APRESENTANDO OCORRÊNCIAS DE ALARMES/AVISOS OU FALHAS causando baixo impacto. Funcionamento da solução de Gestão de Filas não afetada, sem interrupção, correção pode ser feita de forma agendada.
4	Baixa	Consulta sobre problemas, monitoramento de eventos relatados pela CONTRATANTE, elaboração de diagnóstico, documentação de procedimentos, esclarecimento de dúvidas, monitoramento, operação do sistema ou equipamento e demais configurações gerais.

4.15.2. Os chamados técnicos serão categorizados por níveis de severidade (impacto na condição operacional da solução e expectativa de prazo máximo de atendimento), devendo ser atendidos nos prazos estabelecidos.

4.15.3. O nível de severidade do chamado será informado pelo CONTRATANTE no momento da sua abertura.

4.15.4. O nível de severidade poderá ser reclassificado pelo CONTRATANTE. Caso isso ocorra, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade, a partir do momento da ciência à CONTRATADA por meio dos canais de atendimento disponibilizados.

4.16. Prazos de atendimento dos chamados técnicos conforme severidades

PRAZOS	NÍVEIS DE SEVERIDADE
--------	----------------------

	1	2	3	4
Início do atendimento	02 horas úteis	02 horas úteis	02 horas úteis	08 horas úteis
Término do atendimento	08 horas úteis	16 horas úteis	24 horas úteis	48 horas úteis

4.16.1. Serão considerados, para efeito do nível de severidade exigido:

4.16.1.2. **Início do atendimento:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico pelo CONTRATANTE e o primeiro contato do técnico da CONTRATADA.

4.16.1.3. **Término do atendimento:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado pelo CONTRATANTE e a solução da demanda pela CONTRATADA.

4.16.1.4. O prazo de solução dos chamados independentemente do nível de severidade, poderá ser prorrogado, a critério do CONTRATANTE, caso a CONTRATADA apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fujam ao controle da CONTRATADA e impeçam a solução do chamado no tempo estabelecido.

4.16.2. Para os chamados de Severidade 04 (quarto), o prazo de atendimento poderá ser prorrogado desde que acordado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA e apoiado pela análise prévia de viabilidade de sua execução. As justificativas devem ser apresentadas por meio de critérios técnicos que comprovem o esforço necessário para execução das atividades.

4.16.3. Deverá haver fornecimento de mecanismo de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências relativas a todos os serviços fornecidos. A CONTRATADA será responsável em manter os equipamentos sempre providos de peças e acessórios e em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender às demandas estimadas de unidade.

5. CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. Pela execução do objeto deste contrato o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor total de R\$ xxxx (xxxx) para o período de xx (xxxx) meses, conforme abaixo:

Itens de pagamento único

Item	Descrição	Qtde.	Unidade de medida	Valor unitário	Valor Mensal	Valor Total
1	Aquisição de totens emissores de senha com todos os periféricos embarcados	25	Unidade		N/A	
2	Aquisição de Opinômetro digital com touchscreen para aplicação de pesquisa de satisfação com suporte para fixá-los no balcão de atendimento.	94	Unidade		N/A	
3	Plotagem do gabinete dos totens	25	Unidade		N/A	

4	Serviço de instalação dos terminais (emissores de senha, pesquisa)	25	Serviço		N/A	
5	Mini PC para utilização do sistema chamador de senha nas SmartTV da CONTRATANTE.	25	Unidade		N/A	
6	Treinamento presencial dos usuários	25	Serviço		N/A	
7	Treinamento online de usuários	1	Serviço		N/A	
8	Fornecimento de 02 caixas de bobina de papel térmico na instalação dos terminais.	2	Caixas		N/A	
9	Implantação de software de Gestão de Filas – Gerenciamento (Supervisão da pesquisa, supervisão das filas, acesso remoto aos totens das unidades e gerenciamento remoto do sistema dos totens e chamadores de senha (TI))	1	Serviço	N/A	N/A	
10	Implantação de software de Gestão de Filas – Operacional (atendente, Guichês, Monitor e totem)	1	Serviço	N/A	N/A	
				Total Parcial		

Itens com pagamento unitário/mensal

Item	Descrição	Qtde.	Unidade de medida	Valor unitário	Valor Mensal	Valor anual
11	Suporte técnico, manutenção corretiva e preventiva	12	Meses	N/A		
12	Fornecimento de 02 caixas de bobina de papel térmico para reposição nas unidades.	02	Caixas		N/A	
13	Horas de desenvolvimento/customização da solução	400	Horas		N/A	

Licença dos usuários do software de Gestão de Filas – Gerenciamento						R\$
14	Licença para gestão remota das unidades	7	Serviços			
15	Licença para gerenciamento remoto do sistema dos totens e chamadores de senha	7	Serviços			
16	Licença de supervisão dos usuários do Software de pesquisa de Satisfação	7	Serviços			
17	Licença de supervisão do Software de Gestão de Filas	7	Serviços			
Licença dos usuários do software de Gestão de Filas – Operacional						R\$
18	Licença do Software de Gestão das unidades	41	Serviços			
19	Licença dos usuários do Software de Gestão de Filas – Atendente	127	Serviços			
20	Licença dos usuários do Software de pesquisa de Satisfação – Guichês	94	Serviços			
21	Licença dos usuários do Software do monitor de chamadas de senhas – Monitor	25	Serviços			
22	Licença dos usuários do Software de emissor de senhas – Totem	25	Serviços			
				Total Parcial		R\$
TOTAL GLOBAL (itens 1 ao 22)						R\$

5.2. Fornecimento de Produto

5.2.1. A CONTRATADA deverá realizar o faturamento conforme descritivo e quantitativo informados no Pedido de Compra (PC), no contrato.

5.3. A nota fiscal deverá ser emitida e enviada até o 20º (vigésimo) dia do mês e deverá constar expressamente o número do Pedido de Compra (PC), do contrato.

5.3.1. As notas fiscais enviadas sem as informações e fora dos prazos estipulados não serão aceitas e deverão ser canceladas.

5.3.2. As notas fiscais eletrônicas de venda deverão ser encaminhadas em formato de arquivo PDF e XML para o e-mail: nfe.cr@mg.senac.br, e para e-mail do fiscal do instrumento contratual que será informado após a assinatura do referido instrumento.

5.4. O CONTRATANTE não se responsabilizará se o documento fiscal for enviado em outros e-mails, a

não ser o informado, ficando totalmente isento de multas e juros, se porventura ocorrer.

5.5. A nota fiscal deverá ser emitida pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e na proposta de preço, não se admitindo notas fiscais emitidas com outro CNPJ, mesmo que aquele de filial ou da matriz, de acordo com as informações abaixo:

CNPJ	Razão Social	Endereço	Inscrição Estadual	Inscrição Municipal
03.447.242/0002-05	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Avenida Belo Horizonte, 525 Martins - Uberlândia - MG Cep: 38.400-375	ISENTO	519800
03.447.242/0003-88	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua do Tijuco, 71 - Novo Mundo Ituiutaba - MG - Cep: 38.307-035	ISENTO	11398
03.447.242/0004-69	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. Doutor Odilon Fernandes, 333 Estados Unidos - Uberaba - MG Cep:38.017-030	ISENTO	478
03.447.242/0005-40	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua dos Goitacazes, 1145, 6º a 13º andar, Barro Preto - Belo Horizonte - MG Cep: 30.190-052	ISENTO	0.303.190/001-6
03.447.242/0007-01	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua José Duarte de Paiva, 775 Vila Santa Helena - Sete Lagoas MG - Cep: 35.700-854	ISENTO	02.40060-1
03.447.242/0008-92	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Mucuri, 201 - Caiçaras Barbacena - MG Cep: 36.205-420	062.896.8 71.55-04	3106
03.447.242/0009-73	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. Deputado Esteves Rodrigues, 250 - Centro - Montes Claros - MG Cep: 39.400-215	ISENTO	20557000
03.447.242/0010-07	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Albert Scharlet, 303 - Centro Coronel Fabriciano - MG Cep: 35170-038	ISENTO	0008200-7
03.447.242/0011-98	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av Presidente Tancredo de Almeida Neves, 319 - Avenida - Itajubá - MG Cep: 37.504-064	ISENTO	7415
03.447.242/0012-79	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. Barão do Rio Branco, 3330 Alto dos Passos - Juiz de Fora - MG, Cep: 36.025-020	ISENTO	0.003.700/00-3

03.447.242/0013-50	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Mariana Figueiredo, 401 Vila Adelaide - Varginha - MG Cep: 37010-050	ISENTO	13073
03.447.242/0014-30	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Cerro Azul, 525 - Jardim dos Estados - Poços de Caldas - MG Cep: 37.701-093	ISENTO	15029
03.447.242/0015-11	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Professora Nilza Nunes Gonçalves, 64 - Jardim Vera Cruz Guaxupé - MG - Cep: 37.832-278	ISENTO	30002
03.447.242/0016-00	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. JK, 1825 - Vila Bretas - Governador Valadares - MG Cep: 35.030-254	ISENTO	374363
03.447.242/0017-83	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Hilda Varga Leitão de Almeida, 60 - Alfa Sul - Manhuaçu - MG Cep: 36.904-153	ISENTO	5496
03.447.242/0018-64	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Guajajaras, 40 - 15 e 16 andares - Centro - Belo Horizonte MG - Cep: 30180-910	ISENTO	0.303.190/007-5
03.447.242/0022-40	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Antônio de Castro Alves, 85 - Vila Fertiza - Araxá - MG Cep: 38.184-236	ISENTO	1040311173
03.447.242/0023-21	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Juvêncio Garcia, 36 Sagrada Família - Coromandel MG Cep: 38.550-000	ISENTO	2.177-6
03.447.242/0024-02	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Ivan Borges Porto, 435 Jardim Centro - Patos de Minas MG - Cep: 38.703-008	ISENTO	22454
03.447.242/0026-74	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Itajubá, 250 - Centro - Ipatinga MG - Cep.: 35.160-035	ISENTO	8730500
03.447.242/0028-36	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Avenida Vicente Simões, 370 RFFSA - Pouso Alegre - MG Cep: 37.554-002	ISENTO	71135-7
03.447.242/0029-17	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua São Francisco de Paula, 164 Cascalho - Tiradentes - MG Cep: 36.325-000	ISENTO	4936
03.447.242/0030-50	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac	Av. Rei Pelé, 660 - Alto Perú - Três Corações - MG Cep: 37.417-210	ISENTO	543740

	Minas			
03.447.242/0033-01	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Praça Doutor Acrísio Alvarenga, 07 Centro - Edifício Praça Sete - Itabira MG - Cep: 35.900-527	ISENTO	14407
03.447.242/0035-65	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Macau de Cima, 17, Centro Diamantina - MG - Cep: 39.100-000	ISENTO	4604
03.447.242/0036-46	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Sica Pio Fernandes, 41, Centro, Curvelo. CEP: 35.790-288	ISENTO	003044-9
03.447.242/0037-27	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. Antonio Olímpio de Moraes, 293 - Centro - Divinópolis - MG - Cep: 35.500-005	ISENTO	29241
03.447.242/0039-99	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Paineiras, 1.300, Eldorado, Contagem. CEP: 32.310-400	ISENTO	51.578/03-4
03.447.242/0048-80	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Rio de Janeiro, nº 199 - Bairro Brasília, CEP: 32.600-304 - Betim - MG	ISENTO	130951/001-2
03.447.242/0050-02	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. Mario Barbosa Vieira, 1174 Loteamento Trevo CEP: 37.132-442 - Alfenas - MG	ISENTO	17771
03.447.242/0051-85	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Marechal Deodoro, 131 - Centro CEP: 36.300-074 São João Del Rei - MG	ISENTO	204587620
03.447.242/0052-66	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua João Mendes, 1000 - Centro - CEP: 37.640-000 - Extrema - MG	ISENTO	12269
03.447.242/0054-28	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Praça Pedro Teixeira, nº 48, Centro - Cep: 36.200-001 - Barbacena - MG	ISENTO	39698170
03.447.242/0056-90	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. Liege, nº 213 - Jardim dos Comerciantes - Belo Horizonte - MG - Cep: 31.640-007	ISENTO	0.303.190/010-5
03.447.242/0059-32	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Tavares de Melo, nº 630 - Lojas 03,04,05 e 06; Salas 01, 02, 03, 04, 05 e 06 - Centro - Conselheiro Lafaiete - MG -	ISENTO	31499

		Cep: 36.400-059		
03.447.242/0064-08	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Comandante Soares Junior, 68 - Loja 01 ,02, 03, 04, 05 e salão 101- Arthur Bernardes - Lavras - MG - CEP:37.205-034	ISENTO	34245
03.447.242/0070-48	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Av. João Alves do Nascimento, 2264 - sala11, 18, 19, 33 a 40, 54 a 58 - Bairro Nossa Senhora de Fatima - CEP 38.744-528 - Patrocínio - MG	ISENTO	16537
03.447.242/0074-71	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua Godofredo Gonçalves, 304 - sala 7 - Centro - CEP: 35.680-047 - Itaúna - MG	ISENTO	4310724

5.6. A CONTRATADA que estiver localizado fora do estado de Minas Gerais deverá emitir a nota fiscal de venda com as seguintes classificações:

CFOP 6107 – Venda de produção do estabelecimento, destinada a não contribuinte, ou

CFOP 6108 – Venda de mercadoria adquirida ou recebida de terceiros, destinadas a não contribuinte.

5.7. Conforme resposta à Consulta de Contribuinte nº 054/2008 realizada junto à SEF/MG, o SENAC em Minas não é contribuinte do ICMS. Desta forma, não se aplica às operações CONTRATADAS por essa Entidade o instituto da Substituição Tributária, logo, não se aplica também o acréscimo de valores relativos ao ICMS Substituição Tributária (ICMS ST).

5.8. Os pagamentos serão efetuados 30 (trinta) dias corridos após a emissão das notas fiscais.

5.8.1. Os pagamentos serão efetuados por meio de depósito em conta corrente da Pessoa Jurídica a ser informada pela CONTRATADA juntamente com a Nota Fiscal.

5.8.2. Qualquer alteração nos dados bancários deverá ser comunicada ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias do vencimento.

5.8.3. Uma vez paga a importância discriminada na nota fiscal, a CONTRATADA dará ao CONTRATANTE plena, geral e irretratável quitação dos valores nela discriminados, para nada mais vir a reclamar ou exigir a qualquer título, tempo ou forma.

5.8.4. Caso a data de vencimento ocorra em dia não útil, o pagamento será efetuado no primeiro dia útil subsequente, sem nenhum ônus financeiro.

5.9. Prestação de Serviço

5.9.1. A CONTRATADA deverá realizar o faturamento conforme descritivo e quantitativo informados no Pedido de Compra (PC) e contrato.

5.9.2. A nota fiscal deverá ser emitida e enviada até o 20º (vigésimo) dia do mês e deverá constar expressamente o número Pedido de Compra (PC), e do contrato.

5.9.2.1. As notas fiscais enviadas sem as informações e fora dos prazos estipulados não serão

aceitas e deverão ser canceladas.

5.9.2.2. As notas fiscais eletrônicas deverão ser encaminhadas em formato de arquivo PDF e XML para o e-mail: senacminas.nfe@mg.senac.br e para e-mail do fiscal do contrato que será informado após a assinatura do referido instrumento.

5.9.2.3. O contratante não se responsabilizará se o documento fiscal for enviado em outros e-mails, a não ser os informados, ficando totalmente isento de multas e juros, se porventura ocorrer.

5.10. A CONTRATADA que realizar dedução da Base de Cálculo do ISS deverá observar o % de material permitido, informar o dispositivo legal pertinente do local da prestação de serviço, e apresentar documentação conforme exigência fiscal do Município onde o mesmo é devido.

5.11. A CONTRATADA que estiver estabelecida fora dos municípios de Barbacena e/ou Uberaba, e for prestar serviços para estes municípios, deverá preencher o cadastro eletrônico na página da respectiva Prefeitura, para emissão do Registro Auxiliar de Nota Fiscal de Serviço – RANFS.

5.12. A CONTRATADA que estiver estabelecida fora do município, deverá preencher o cadastro eletrônico na página da Prefeitura, registrando os dados de sua empresa para emissão do DEMONSTRATIVO DE RETENÇÃO NA FONTE DO ISSQN – DRF.

5.13. A CONTRATADA que realizar dedução da Base de Cálculo do INSS deverá realizar a emissão das Notas Fiscais referentes à prestação de serviços em atendimento à legislação previdenciária em seus artigos 116 e 117 da IN 2110 de 17 de outubro de 2022.

5.14. A nota fiscal deverá ser emitida pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e na proposta de preço, não se admitindo notas fiscais emitidas com outro CNPJ, mesmo que aquele de filial ou da matriz, de acordo com as informações abaixo:

CNPJ	Razão Social	Endereço	Inscrição Estadual	Inscrição Municipal
03.447.242/0001-16	Serviço Nacional De Aprendizagem Comercial - Senac Minas	Rua dos Tupinambás - nº 1086 - Centro - Belo Horizonte - MG - CEP: 30.120-076	ISENTO	0.303.190/003-2

5.15. A CONTRATADA deverá realizar o faturamento em atendimento a legislação pertinente conforme lista anexa à Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003, sendo que para o objeto licitado, deverá faturar com o subitem:

1.05 – Licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação;

1.06 – Assessoria e consultoria em informática;

1.07 – Suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e bancos de dados.

5.16. Somente após o cumprimento de todas as exigências supracitadas concernentes a forma de pagamento/faturamento e do aceite do fiscal do contrato nomeado pelo CONTRATANTE que será liberado o pagamento.

5.17. Os pagamentos serão efetuados 30 (trinta) dias corridos, após a emissão das notas fiscais.

5.18. Os pagamentos serão efetuados por meio de depósito em conta corrente Pessoa Jurídica a ser informada pela CONTRATADA juntamente com a Nota Fiscal.

5.18.1. Qualquer alteração nos dados bancários deverá ser comunicada ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias do vencimento.

5.18.2. Uma vez paga a importância discriminada na nota fiscal, a CONTRATADA dará ao CONTRATANTE plena, geral e irretratável quitação dos valores nela discriminados, para nada mais vir a reclamar ou exigir a qualquer título, tempo ou forma.

5.18.3. Caso a data de vencimento ocorra em dia não útil, o pagamento será efetuado no primeiro dia útil subsequente, sem nenhum ônus financeiro.

5.18.4. Deverão ser retidos e recolhidos, pelo CONTRATANTE, no que couberem, os tributos inerentes aos serviços prestados conforme legislação vigente.

5.19. Os valores referidos no instrumento contratual poderão ser reajustados decorridos 12 (doze) meses de sua vigência, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), de forma a manter o equilíbrio do contrato. Caso o IPCA seja extinto, será adotado um novo índice devidamente aprovado por órgãos governamentais.

5.19.1. Os valores somente serão reajustados mediante solicitação formal da CONTRATADA.

5.19.2. A omissão da CONTRATADA quanto ao seu direito de pleitear o reajuste, não será aceita como justificativa para o pedido de correção anual de preço com efeito retroativo a data a que contratualmente faria jus, se não o fizer dentro do mês de aniversário do contrato, arcando esta, portanto, por sua própria inércia.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. As despesas e custas do CONTRATANTE, concernentes à execução do presente instrumento, serão custeadas através do Centro de Custo nº 00142144.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, nos horários previamente acordados, desde que devidamente identificados.

7.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

7.3. Efetuar o pagamento devido nas condições e preços pactuados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

7.4. Notificar, por escrito, à CONTRATADA, a ocorrência de eventuais irregularidades observadas na execução do objeto contratado, fixando prazo para sua correção, caso necessário.

7.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratado.

7.6. Aplicar à CONTRATADA, as penalidades cabíveis, quando necessário.

8. CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do CONTRATANTE.

8.2. Manter, durante toda a vigência do instrumento contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

- 8.3. Informar imediatamente ao CONTRATANTE, por escrito, quaisquer alterações que se fizerem nos seus dados cadastrais, para atualização.
- 8.4. Fornecer aos seus empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução do objeto.
- 8.5. Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo, quando estes tenham sido ocasionados em decorrência da execução do objeto contratado, ou causados por seus empregados ou prepostos.
- 8.6. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE, conforme especificações deste instrumento.
- 8.7. Devolver os termos aditivos e documentos relacionados ao contrato no prazo máximo de 03 (três) dias úteis contados do recebimento.
- 8.8. Cumprir todas as obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária, incluindo seguro contra riscos de acidentes do trabalho, com relação ao pessoal eventualmente designado para a execução do contrato, que não terão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE, não cabendo, em nenhuma hipótese, responsabilidade solidária por parte deste.
- 8.9. Não veicular, em nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca do contrato, sem prévia autorização do CONTRATANTE.
- 8.10. Comunicar ao fiscal do contrato a ocorrência de qualquer fato impeditivo à fiel execução do objeto contratado.
- 8.11. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE.
- 8.12. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, sem nenhum ônus para o CONTRATANTE, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios ou incorreções.

9. CLÁUSULA NONA – DA RELAÇÃO MÚTUA DAS PARTES

9.1. Fica expressamente estabelecido que o presente contrato não implica sociedade e/ou participação a qualquer título, de uma empresa em outra e nem vínculo de natureza trabalhista, não podendo ser jamais interpretado de modo a credenciar a outra como preposta, e nem a assumir, em nome da outra, qualquer obrigação, tácita ou expressa, nem gera, entre elas, solidariedade nos termos do Artigo 265 e seguintes do Código Civil, não implicando, outrossim, exclusividade com relação a qualquer das partes.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA ANTICORRUPÇÃO

10.1. As partes deverão atender às disposições contidas na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), regulamentada pelo Decreto nº 11.129/2022, motivo pelo qual durante todo o período contratual, conduzirão suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis, não podendo dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento, direta ou indiretamente, de qualquer valor, a quem quer que seja, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios, e que violem o estabelecido na legislação.

10.2. O Senac em Minas tem sua atuação pautada por meio do Código de Conduta e Ética disponível

no Portal da Transparência (<https://transparencia.senac.br/#/mg/controle-interno-externo>).

10.2.1. Qualquer reclamação, sugestão, denúncia ou elogio pode ser registrado no Canal da Ouvidoria (<https://mg.senac.br/Paginas/ouvidoria.aspx>), mediante preenchimento de formulário, ou envio de e-mail para ouvidoria@mg.senac.br.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FISCALIZAÇÃO

11.1. A fiscalização e gestão do contrato serão exercidas por colaboradores devidamente designados em documento apartado, oportunamente anexado ao processo administrativo.

11.2. O CONTRATANTE exercerá ampla, irrestrita e permanente fiscalização de todas as fases de execução do contrato, do cumprimento das obrigações e do desempenho da CONTRATADA, sem prejuízo do dever desta de fiscalizar seus empregados, prepostos e subordinados.

11.3. A CONTRATADA deverá indicar um preposto, aceito pelo CONTRATANTE, com competência para manter entendimentos, receber comunicações ou transmiti-las, e representá-la durante a execução contratual.

11.4. O CONTRATANTE poderá rejeitar, no todo ou em parte, o objeto contratado, se em desacordo com o contrato, por meio de documento formal, fazendo constar o motivo e a fundamentação, fixando prazo para correção, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

11.5. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto do contrato, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE.

11.6. A fiscalização de que trata essa cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

12.1. As partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades previstos na legislação de proteção de dados pessoais vigente, e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados, que os Dados Protegidos sejam utilizados na extensão autorizada pela legislação.

12.2. Havendo qualquer tipo de tratamento de dados pessoais pelas partes, entendendo-se por tratamento a especificação contida na Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/18, se obrigam a fazê-lo para exclusivo cumprimento do presente instrumento e respeitando o alcance das respectivas autorizações, consentimentos e legítimo interesse.

12.3. Eventual descumprimento de quaisquer deveres ou obrigações legais, contratuais, judiciais ou administrativos por uma das partes, não gera responsabilidade solidária ou subsidiária da outra parte, ficando somente a parte responsável, nos termos da lei, sujeita às sanções legais e contratuais pertinentes.

12.3.1. Cada parte será a única responsável por eventual acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda dos dados pessoais relativos aos tratamentos de sua responsabilidade e considerando-se, ainda, sua classificação em CONTROLADOR ou OPERADOR em determinada atividade.

12.3.2. A responsabilidade será imputada em conformidade com a ação e omissão culposa de cada uma das partes, devidamente apuradas, sendo que aquela que infringir os termos da legislação vigente e do presente, ficará obrigada a ressarcir a outra parte, na mesma medida dos danos.

12.4. A CONTRATADA declara-se ciente e concorda que o CONTRATANTE, em decorrência desse instrumento, poderá ter acesso, utilizar, manter e processar, eletrônica e manualmente, informações pessoais e dados prestados pela CONTRATADA (“Dados Protegidos”), exclusivamente para fins específicos relacionados ao objeto deste instrumento jurídico.

12.4.1. A CONTRATADA deve diligenciar o enquadramento das atividades das quais seja CONTROLADOR nas bases legais descritas na lei, inclusive coletando o consentimento dos titulares, caso seja necessário.

12.5. Qualquer incidente relacionado à proteção de dados pessoais, ao processamento de tais dados ou qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da CONTRATADA, deverá ser comunicado ao CONTRATANTE no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas da confirmação da ocorrência.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será aceito subcontratação, cessão ou transferência do objeto contratado, salvo por autorização expressa por escrito do CONTRATANTE, sob pena de aplicação de penalidade, inclusive rescisão.

13.2. É vedada a subcontratação com licitante que tenha participado do procedimento licitatório.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS PENALIDADES

14.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato ou qualquer inadimplemento, o CONTRATANTE poderá, por meio do gestor do contrato, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes penalidades:

14.1.1. Advertência por escrito, sempre que verificadas falhas corrigíveis.

14.1.2. Multa, cumulável com as demais penalidades:

a) de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 30 (trinta) dias.

b) de 20% (vinte por cento) após 30 (trinta) dias de atraso, calculada sobre o valor total do contrato.

c) de até 10% (dez por cento) calculada sobre o valor total do contrato, por qualquer outro inadimplemento contratual.

14.1.3. Suspensão do direito de licitar ou contratar com o CONTRATANTE por prazo não superior a 03 (três) anos.

14.1.3.1. A suspensão descrita no item anterior poderá ser ampliada pelo prazo mínimo de 04 (quatro) anos e máximo de 06 (seis) anos em todo o território nacional, caso seja identificado o cometimento de fraude de qualquer natureza ou ato fraudulento na execução do instrumento contratual.

14.2. As penalidades estabelecidas neste instrumento são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, independentemente da ordem escalonada, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, administrativas ou judiciais.

14.3. A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da notificação enviada pelo CONTRATANTE.

14.3.1. Caso a CONTRATADA não efetue o pagamento no prazo previsto no item 14.3 o valor da multa será descontado do crédito existente junto ao CONTRATANTE, em favor da CONTRATADA.

14.3.2. Caso o valor descontado não seja suficiente para pagamento da multa, a CONTRATADA será notificada para recolher a diferença devida, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento de notificação enviada pelo CONTRATANTE, sob pena de execução.

14.3.3. Caso não exista crédito junto ao CONTRATANTE esse adotará as medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis para a execução da multa.

14.4. Na aplicação de qualquer penalidade prevista neste instrumento, será facultada a defesa prévia da CONTRATADA no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação enviada pelo CONTRATANTE.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO

15.1. O CONTRATANTE, a qualquer tempo, por questões administrativo-financeiras, mediante aviso prévio por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, poderá rescindir o presente contrato, desde que efetue todos os pagamentos à CONTRATADA, pelo que foi executado até o momento da rescisão.

15.2. O CONTRATANTE também poderá rescindir o presente contrato, reclamando perdas e danos, independentemente de qualquer procedimento judicial, mediante comunicação escrita, se a CONTRATADA:

15.2.1. Descumprir obrigação contratual;

15.2.2. Entrar em processo de falência ou recuperação judicial/extrajudicial ou instaurar insolvência civil;

15.2.3. Demonstrar manifesta incapacidade na execução do objeto do presente contrato, no tempo e na qualidade contratados;

15.2.4. Der causa à suspensão da execução por determinação das autoridades competentes.

15.3. A CONTRATADA poderá rescindir o presente contrato se o CONTRATANTE deixar de efetuar os pagamentos devidos por prazo superior a 90 (noventa) dias.

15.4. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao CONTRATANTE o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo das demais penalidades, inclusive a de suspensão do direito de licitar.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. É vedada à CONTRATADA a utilização do presente instrumento para respaldar como garantia qualquer tipo de operação financeira.

16.2. O presente instrumento revoga e substitui todos os entendimentos verbais ou escritos havidos anteriormente, constituindo-se como o único documento que regula os direitos e obrigações das partes, sendo que quaisquer alterações em seus termos e condições apenas prevalecerão se formalizadas por meio de termo aditivo.

16.3. Nenhuma tolerância quanto ao cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

16.4. Os casos omissos serão resolvidos em comum acordo entre as partes, com respaldo na legislação



brasileira.

16.5. As partes declaram para todos os fins de direito que tiveram prévio conhecimento das cláusulas contratuais por período e modo suficientes para o pleno conhecimento das estipulações previstas, as quais reputam claras e desprovidas de ambiguidade, dubiedade ou contradição, estando cientes dos direitos e obrigações previstas neste instrumento.

16.6. Os contratos celebrados pelo Senac em Minas poderão sofrer acréscimos e supressões.

16.7. As partes manterão sigilo absoluto sobre os dados (inclusive pessoais), materiais, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais de propriedade uma da outra, que tenham sido desenvolvidos durante sua vigência, ou que eventualmente tenham conhecimento em razão deste instrumento.

16.7.1. As partes se obrigam a não publicar, divulgar, colocar à disposição ou fazer uso sem autorização, por qualquer forma ou meio, direta ou indiretamente, das informações consideradas confidenciais nos termos do item anterior, sob pena de incorrer em infração grave e dar justa causa à rescisão deste instrumento, respondendo legalmente por eventuais perdas e danos decorrentes da não observância desse item.

16.8. As disposições deste contrato são independentes entre si. Se uma delas for considerada inválida, ilegal ou inaplicável, as demais permanecerão válidas. A disposição inválida, nula ou inaplicável será substituída por outra que atinja o mesmo objetivo econômico e jurídico.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1. As partes elegem a comarca de Belo Horizonte/MG, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou possa ser.

E por estarem assim, justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, que também o assinam.

Como alternativa à assinatura física, as partes declaram e concordam que as assinaturas poderão ser efetuadas em formato eletrônico, por meio de certificados eletrônicos e digitais, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2 e da legislação vigente da autoridade certificadora ICP-Brasil, sendo a respectiva folha de assinaturas documento integrante e inseparável deste instrumento, sob pena de nulidade. As partes declaram, ainda e desde já, reconhecerem a veracidade, autenticidade e validade deste instrumento e de seus termos, incluindo seus anexos, nos termos do art. 219 do Código Civil.

Belo Horizonte/MG.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac Minas
Diretoria Regional



Nome do contratado
Nome do Representante Legal

Testemunhas:

1) _____

Nome:

2) _____

Nome:

ANEXO I AO CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE TOTENS E CONCESSÃO DE LICENÇAS DE SOLUÇÃO
NA MODALIDADE SAAS PARA GERENCIAMENTO DE FILA
Edital de Pregão Eletrônico PE nº xxx/xxxx
Critério de Julgamento: Menor preço global
Unidade: xxxxxxxxx
Contrato nº xxxx/xxxx – Processo Administrativo nº xxxx/xxxx
UNIDADES, ENDEREÇOS E QUANTITATIVO PARA ENTREGA DOS ITENS
(conforme termo de referência)

ANEXO II AO CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE TOTENS E CONCESSÃO DE LICENÇAS DE SOLUÇÃO
NA MODALIDADE SAAS PARA GERENCIAMENTO DE FILA
Edital de Pregão Eletrônico PE nº xxx/xxxx
Critério de Julgamento: Menor preço global
Unidade: xxxxxxxxx
Contrato nº xxxx/xxxx – Processo Administrativo nº xxxx/xxxx
REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO
(conforme termo de referência)

ANEXO III AO CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE TOTENS E CONCESSÃO DE LICENÇAS DE SOLUÇÃO



NA MODALIDADE SAAS PARA GERENCIAMENTO DE FILA

Edital de Pregão Eletrônico PE nº xxx/xxxx

Critério de Julgamento: Menor preço global

Unidade: xxxxxxxxx

Contrato nº xxxx/xxxx – Processo Administrativo nº xxxx/xxxx

DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E SOLUÇÕES

(conforme termo de referência)