

TERMO DE REFERÊNCIA SENAR-AR/TO
Processo nº. 568/2021

Em observância aos termos do Regulamento de Licitações e Contratos (Resolução nº 001/CD – de 22/06/2006 – SENAR, elaborou-se este Termo de Referência, o qual tem por finalidade subsidiar o processo de contratação de empresa especializada na prestação de serviços no software ERP (RM TOTVS), incluindo suporte técnico e treinamento, nos seguintes termos e condições:

1. JUSTIFICATIVA

Modernamente, a tecnologia da informação vem empreendendo de forma cada vez mais estratégica dentro das instituições, isso se faz realidade, por ser detentora e guardiã de um dos principais ativos de qualquer negócio, a informação. Dentre suas atribuições, têm-se como foco, o embasamento através de relatórios precisos e coerentes para as tomadas de decisões que norteiam qualquer gestor.

O RM TOTVS, trata-se de um software ERP. Essa é a sigla para Enterprise Resource Planning, que significa Sistema Integrado de Gestão Empresarial. É um software corporativo capaz de controlar todas as informações de uma empresa, integrando dados, recursos e processos, das áreas de negócios, finanças, contabilidade, fiscal, estoque, compras, produção e recursos humanos. Moldado às necessidades do cliente, o ERP é capaz de processar os mais variados tipos de dados, como faturamento, balancetes, controle de gastos, fluxo de caixa, informações tributárias, inventário, estoque, controle de ativos, equipamentos e etc.

No Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – Tocantins, o ERP (RM TOTVS) garante uma gestão integrada e especializada, permite o controle de prazos, assegura entregas de qualidade, aumenta a eficiência na produtividade, oferece a inteligência de dados e ajuda o SENAR TO a crescer de forma contínua e sustentável.

Imerso na missão e visão do SENAR TO e garantindo a perfeita operacionalização, evolução, manutenção e treinamento no sistema ERP (RM TOTVS) já implantado, elabora-se este projeto com intuito de garantir a administração do ambiente tecnológico no mais alto padrão de qualidade e seguindo as melhores práticas e diretrizes internacionais, considerando todas as características e especificidades do ambiente institucional do SENAR TO.

Considera-se também, que a referida contratação se faz necessária em razão de constantes atualizações do banco de dados e automação integrada entre processos manuais inseridas na aplicação do sistema RM TOTVS, sejam elas advindas das novas obrigações acessórias do eSocial, ou sejam de customizações de centros de custos/naturezas orçamentárias do novo sistema orçamentário do SENAR Administração Central (Sistego).

Dessa forma, este termo de referência tem o objetivo de contratar empresa especializada na prestação de serviços compreendendo o suporte técnico, treinamento e manutenção de relatórios no software RM TOTVS.

2. OBJETO

2.1 O objeto do presente termo consiste na Contratação de empresa especializada na prestação de serviços compreendendo a **assistência técnica, treinamento, manutenção de relatórios e parametrizações no software ERP (RM TOTVS)**.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	UNIDADE	PERÍODO
1	Parametrização e treinamento para RM TOTVS	1	Serviço	12 meses
2	Assistência técnica especializada para o ambiente RM TOTVS	1	Serviço	12 meses

3.1 O Para execução dos serviços descritos neste termo de referência, obriga-se a Contratada a executar todos os serviços especificados neste documento.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES DETALHADAS DOS SERVIÇOS

4.1 Assistência técnica especializada mediante a abertura de chamados.

4.2 Nos chamados abertos deve-se permitir o acompanhamento, interação, o controle e visualização de fluxo dos respectivos chamados.

4.3 Nos chamados com status de “aberto”, “em progresso” ou “encerrado”, a contratada deve permitir uma via de comunicação com a contratante, possibilitando eventuais feedbacks.

4.4 Nos chamados de status “encerrado”, a contratada ficará responsável pelo Quality Assurance (QA), garantindo a qualidade do serviço para que não aja redundância e consequentemente abertura de uma nova demanda com a mesma natureza do chamado encerrado.

4.5 Após a abertura de um chamado pela contratante, a contratada deve informar o Service Level Agreement (SLA) ou seja, apresentar prazos e o tempo de resolução para o encerramento da respectiva demanda.

4.6 Os chamados cuja a natureza tenha por finalidade a parametrização de algum recurso, módulo, base de dados ou versão do ambiente RM TOTVS, sua execução será de inteira responsabilidade da contratada, desde que esse referido módulo já exista dentro do ambiente RM TOTVS já implantado na instituição.

4.7 Os chamados cuja a natureza tenha por finalidade o treinamento de algum recurso, módulo ou função no ambiente RM TOTVS, seu cumprimento será de inteira responsabilidade da contratada.

4.8 As atualizações de versões e da base de dados do ambiente RM TOTVS são de inteira responsabilidade da contratada.

4.9 Banco de Horas de 340 horas consumíveis durante 12 meses, podendo ser utilizadas também para seguintes atividades:

4.9.1 Implantação do Sped E social , Implantação do Sped Reinf , Desenvolvimento de Obrigação acessória Sped ECF , Desenvolvimento de Obrigação acessória Sped ECD , Desenvolvimento de Relatórios Gerenciais , Suporte em Rotinas Administrativas , Suporte e acompanhamento de processos Sistêmicos , Abertura de chamado TOTVS , Atualização de sistemas , Criação de novas regras de negócios atendendo futuras Instruções de serviços e Serviço de Banco de Dados.

5. PRAZO DE VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

5.1 O instrumento contratual vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo haver prorrogação, a exclusivo critério do CONTRATANTE, mediante termo aditivo ao contrato inicial, em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos do SENAR.

6. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

6.1 O valor total estimado para atender o objeto desta contratação será baseado em pesquisas de preços realizadas no mercado.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 Sem prejuízo das obrigações inerentes a perfeita realização do objeto descrito no item 3, fica a CONTRATADA obrigada a cumprir às seguintes disposições:

7.2 Prestar o suporte técnico remoto quando solicitado ou presencial, em se tratando de problemas técnicos que comprometa o uso do sistema RM TOTVS de forma generalizada.

7.3 Atender ao chamado criado pela contratante de forma rápida, a fim de evitar prejuízos aos trabalhos da instituição.

7.4 A Contratada deverá designar um dos membros da equipe como responsável para representá-la, junto a Contratante, em ocorrências relacionadas a falhas na execução dos serviços. Essa, obrigação, em hipótese alguma, gerará qualquer ônus para ao SENAR.

7.5 A contratada deverá afastar imediatamente dos serviços que serão realizados, profissional envolvido com furtos/perdas/avarias, condutas indisciplinadas, antiéticas e demais atos prejudiciais a regular execução dos serviços, devendo substituí-lo por outro profissional no prazo máximo de 02 (duas) horas.

7.6 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização do Contratante em seu acompanhamento.

7.7 Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições que culminaram em sua contratação.

7.8 Respeitar e cumprir o Código de Conduta e Ética do SENAR/AR/TO publicado no Portal de Transparência da Entidade (no site do SENAR/AR/TO), ou ainda, disponibilizado por e-mail mediante solicitação prévia.

8. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 8.1 Ao CONTRATANTE incumbe cumprir rigorosamente as cláusulas e condições previstas no presente instrumento e no Contrato, tais como:
- 8.2 Responsabilizar-se pela lavratura do contrato, com base no Regulamento de Licitações e Contratos SENAR.
- 8.3 Responsabilizar-se pela lavratura do contrato, com base no Regulamento de Licitações e Contratos SENAR.
- 8.4 Acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviços, através de funcionário designado.
- 8.5 Zelar para que sejam cumpridas as obrigações assumidas pela parte CONTRATADA.
- 8.6 Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com o objeto contratado, diligenciando no caso que exigirem providências corretivas.
- 8.7 Rejeitar no todo ou em parte, os produtos adquiridos em desacordo com o contratado.
- 8.8 Assegurar os recursos financeiros para custear o pagamento do objeto contratado nos prazos estabelecidos.

9. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 9.1 A gestão do contrato e a sua fiscalização caberá à Unidade de Administração e Finanças do SENAR/AR-TO, sob a responsabilidade do Colaborador indicado no contrato ao qual competirá anotar as ocorrências e gerir a execução do contrato.
- 9.2 Não obstante, a CONTRATADA seja a única responsável pela execução de todos os serviços, a CONTRATANTE reserva-se no direito de exercer a mais ampla e irrestrita fiscalização sobre o serviço contratado, mediante fiscais designados.

10. DO PAGAMENTO

- 10.1 O pagamento será efetuado em moeda corrente nacional, através de crédito na conta bancária da empresa fornecedora em até 30 (trinta) dias úteis mediante a entrega dos serviços, com a comprovação através de relatório de ações executadas incluindo-se, nesse caso, o pagamento proporcional, quando da entrega parcelada, se acordada previamente, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal, devidamente atestada pelo fiscal do contrato.
- 10.2 No ato do pagamento a contratada deverá apresentar as certidões de regularidade fiscais atualizadas e sem qualquer restrição.
- 10.3 As notas fiscais deverão ser emitidas e enviadas somente entre os dias 1º e 25º do mês.

11. DA RESCISÃO DO CONTRATO

- 11.1 A inexecução total ou parcial das obrigações pode acarretar rescisão do contrato, com as consequências contratuais e outras previstas em lei e regulamento.
- 11.2 São motivos para a rescisão do contrato:
- 11.2.1 Caso de inadimplência de qualquer das cláusulas contratuais;
 - 11.2.2 Ocorrendo liquidação judicial, concordata ou falência da CONTRATADA;
 - 11.2.3 Não cumprimento do contrato, sem justa causa e prévia comunicação a CONTRATANTE;
 - 11.2.4 Supressão, por parte da CONTRATANTE, de objetos que acarretem modificação do valor inicial do contrato além do valor permitido.

11.3 Não caberá a CONTRATADA indenização de qualquer espécie nos casos em que a mesma der causa à rescisão contratual por inadimplência de qualquer uma das normas contratuais vigentes e/ou não mencionadas neste termo, caso em que a CONTRATADA será considerada responsável para todos os efeitos legais.

12. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

12.1 As despesas decorrentes do objeto desta contratação serão atendidas com recursos provenientes da Programação Anual de Trabalho do SENAR-AR/TO, com 20% do centro de custo 01.03.07.03 CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI – ÁREA MEIO, 40% do centro de custo 01.03.06.004 CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS FPR – ÁREA FIM e 40% do centro de custo 03.05.08 CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ATEG – RECURSOS PRÓPRIOS.

ASSESSORIA DE INFORMÁTICA, aos 24 dias do mês de julho de 2021.

Alain Neves Lima

Assessor em Tecnologia da Informação

Depois de verificadas as condições deste Termo de Referência, APROVO-O, observadas as normas legais. Encaminho os autos a Comissão de Licitação para providências.

Rayley Campos Lanza
Superintendente