



**SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM RURAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO TOCANTINS**



TERMO DE REFERÊNCIA SENAR-AR/TO

Processo n.º 770/2019

Em observância aos termos do Regulamento de Licitações e Contratos (Resolução n° 001/CD – de 22/02/2006) – SENAR, elaborou-se este Termo de Referência, o qual tem por finalidade subsidiar o processo para contratação de direitos de utilização e serviço de suporte continuado de empresa especializada em ERP, consultoria, suporte técnico e manutenção de relatórios no ambiente TOTVS RM, nos seguintes termos e condições:

1.0 – DA JUSTIFICATIVA

Atualmente a tecnologia da informação vem atuando de forma cada vez mais estratégica dentro das organizações, isso se faz realidade, por ser detentora e guardiã de uma das maiores riquezas de qualquer empresa, a informação. Dentre suas obrigações, temos como foco, o baseamento através de relatórios precisos e coerentes para as tomadas de decisões que norteiam qualquer gestor.

ERP 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, fluxos de caixa, informações tributárias, inventário, estoque, controle de ativos e equipamentos e etc.

No SENAR TO, o ERP 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.

Focado na missão e visão do SENAR TO e garantindo a perfeita operacionalização, evolução, manutenção e treinamento do nosso sistema de ERP (TOTVS RM) está sendo realizado este projeto no intuito de garantir a administração do ambiente tecnológico no mais alto padrão de qualidade e seguindo as melhores práticas internacionais considerando todas as características e especificidades do ambiente da instituição.

Sendo assim este projeto tem o objetivo de contratação de empresa prestadora de serviços especializados em Fornecer ERP TOTVS RM, Consultoria, Configuração, Suporte técnico e Manutenção de Relatórios em ambiente TOTVS RM.

2.0 – DA CONCEITUAÇÃO

2.1 Para fins deste TERMO DE REFERÊNCIA cabem as seguintes definições;

2.1.1 Os serviços a serem adquiridos constam no item 3.1 deste Termo de Referência;



**SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM RURAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO TOCANTINS**



3.0 – DO OBJETO

3.1 O objeto do presente Termo consiste na **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECER DIREITOS DE UTILIZAÇÃO E SERVIÇO DE SUPORTE CONTINUADO ERP TOTVS RM, CONSULTORIA, CONFIGURAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DE RELATÓRIOS EM AMBIENTE TOTVS RM.**

4.0 – DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS

4.1 O objetivo deste Termo, tem como finalidade a contratação de empresa especializada no programa de computador RM TOTVS e suporte de serviços no âmbito de tecnologia da informação, conforme especificações a seguir;

4.1.1 Direitos de utilização de programa de computador ERP TOTVS RM;

4.1.2 Consultoria para o ambiente ERP TOTVS RM através de abertura de chamados na plataforma da CONTRATADA;

4.1.3 Configuração para o ambiente ERP TOTVS RM através de abertura de chamados na plataforma da CONTRATADA;

4.1.4 Suporte técnico e manutenção de relatórios para o ambiente ERP TOTVS RM através de abertura de chamados na plataforma da CONTRATADA.

Item	Descrição	QTDE	Unidade	Período
1	Direitos de utilização do programa de computador ERP TOTVS RM	1	Serviço	12 meses
2	Consultoria para o ambiente ERP TOTVS RM	1	Serviço	12 meses
3	Configuração para o ambiente ERP TOTVS RM	1	Serviço	12 meses
4	Suporte técnico e manutenção de relatórios para o ambiente ERP TOTVS RM.	1	Serviço	12 meses

5.0 – ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços a serem prestados, compreenderão em:

5.1.1 Suporte mediante a abertura de chamados dentro da plataforma TOTVS RM;

5.1.2 Treinamento Continuoado, mediante ao encaminhamento a Universidade TOTVS;

5.1.3 Atualizações e Testes de Versões;

5.1.4 Manutenções de Relatórios, Gráficos, Cubos e Planilhas mediante abertura de chamados na plataforma TOTVS RM no qual não necessitem horas pagas de desenvolvimento;

5.1.5 Ajustes/Personalização de Relatórios, Gráficos, Cubos e Planilhas no qual não necessitem horas pagas de desenvolvimento;



SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM RURAL ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO TOCANTINS

- 5.1.6 Criação de Cenários;
- 5.1.7 Tuning de Banco de Dados, no qual não necessitem horas pagas de desenvolvimento;
- 5.1.8 Melhoria de Processos;
- 5.1.9 Migração de Dados;
- 5.1.10 Administração de Banco de Dados, no qual não necessitem horas pagas de desenvolvimento;
- 5.1.11 Parametrização;
- 5.1.12 Criação de Formulas;
- 5.1.13 Criação de Consultas SQL, no qual não necessitem horas pagas de desenvolvimento;
- 5.1.14 Evolução de Processo;
- 5.1.15 Conversões de Base, no qual não necessitem horas pagas de desenvolvimento;
- 5.1.16 Consultoria de Negócio, mediante abertura de chamados na plataforma TOTVS RM;
- 5.1.17 Análise e Diagnóstico, mediante abertura de chamados na plataforma TOTVS RM;
- 5.1.18 Instalação de Logs de Auditoria, mediante abertura de chamados na plataforma TOTVS RM;
- 5.1.19 Instalação de Sistemas, mediante abertura de chamados na plataforma TOTVS RM;
- 5.1.20 Criação de Formulas Visuais, mediante abertura de chamados na plataforma TOTVS RM;
- 5.1.21 Workflow, mediante abertura de chamados na plataforma TOTVS RM;
- 5.22 Elaboração e manutenção de Triggers, Procedures, Functions, mediante abertura de chamados na plataforma TOTVS RM;
- 5.1.23 Gerenciamento de Backups, no qual não necessitem horas pagas de desenvolvimento;
- 5.1.24 Elaboração de Planos de Testes, no qual não necessitem horas pagas de desenvolvimento;
- 5.1.25 Tratamento de Bugs e Acompanhamento junto a TOTVS, no qual não necessitem horas pagas de desenvolvimento;
- 5.1.26 Mapeamento de Processos, mediante abertura de chamados na plataforma TOTVS RM;
- 5.1.27 Confecção de Manuais, mediante abertura de chamados na plataforma TOTVS RM e que não necessite horas pagas de desenvolvimento;
- 5.1.28 Integrações entre Módulos, no qual não necessitem horas pagas de desenvolvimento;

6.0 – DA VIGÊNCIA

6.1 O presente instrumento 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.

7.0 – DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

7.1 O valor total estimado para atender o objeto desta contratação é de R\$ 38.551,82 (trinta e oito mil e quinhentos e cinquenta e um reais e oitenta e dois centavos), baseados na pesquisa de preços realizada no mercado local, conforme a média de preço dos orçamentos constantes nos autos.



**SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM RURAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO TOCANTINS**



8.0 – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 8.1** Cumprir fielmente, os compromissos elencados, de forma que os serviços sejam realizados com esmero e perfeição, observando as condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 8.2** Todos os materiais e os custos necessários à execução dos serviços serão de inteira responsabilidade da empresa contratada;
- 8.3** Atender aos chamados do SENAR-AR/TO no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, tendo como início do prazo o recebimento da "Ordem de Serviço";
- 8.4** Realizar os serviços de acordo com os prazos definidos neste Termo;
- 8.5** Manter em sigilo as informações fornecidas e apuradas, podendo divulgá-las, total ou parcialmente, somente mediante autorização formal da contratante.
- 8.6** Notificar o SENAR/TO, por escrito, todas as ocorrências que possam vir a prejudicar a execução dos serviços;
- 8.7** Manter, durante o prazo de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na fase da contratação.
- 8.8** Cumprir rigorosamente as cláusulas e condições do presente Termo de Referência.

9.0 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 9.1** Ao **CONTRATANTE** incumbe cumprir rigorosamente todas as condições previstas neste Termo de Referência;
- 9.2** Responsabilizar-se pela lavratura do contrato, com base no Regulamento de Licitações e Contratos SENAR;
- 9.3** Acompanhar, controlar e avaliar a prestação de serviços, através de funcionário designado como Gestor do Contrato;
- 9.4** Solicitar os serviços por meio do documento 'Ordem de Serviço', exclusivo, assinado e autorizado pelo Superintendente e/ou Gestor do Contrato;
- 9.5** Proporcionar à contratada toda assistência e facilidades operacionais para o pleno desenvolvimento das atividades atinentes;
- 9.6** Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com o objeto contratado, diligenciando nos casos que exigirem providências corretivas;
- 9.7** Rejeitar no todo ou em parte, os serviços realizados em desacordo com o contratado;
- 9.8** Assegurar os recursos financeiros para custear o pagamento do objeto contratado nos prazos estabelecidos;



**SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM RURAL
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO TOCANTINS**

10.0 – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO – DO RECEBIMENTO, ACEITAÇÃO E ATESTO DA NOTA FISCAL

10.1 Será(ao) designado(s) um ou mais servidor(es) a critério da CONTRATANTE para administrar e fiscalizar este contrato, o(s) qual(is) terá(ão) as seguintes responsabilidades:

10.1.1 Receber e examinar os serviços contratados, a fim de constatar sua procedência, qualidade e consonância com o objeto deste Termo;

10.1.2 Atestar as notas fiscais.

11.0 – DO PAGAMENTO

11.1 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.

11.2 No ato do pagamento a contratada deverá apresentar as certidões de regularidade fiscais atualizadas e sem qualquer restrição.

11.3 As notas fiscais deverão ser emitidas e enviadas somente entre os dias 1º e 25º do mês.

12.0 – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

12.1 As despesas decorrentes do objeto desta licitação serão atendidas com recursos provenientes da Programação Anual de Trabalho do SENAR-AR/TO.

Palmas – TO, ao 30º dia do mês de Julho do ano de 2019.

Alain Neyes Lima

Assessor em Tecnologia da Informação

Welles Rodrigues da Silva

Assessor em Tecnologia da Informação

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

Palmas, 30 / 07 / 2019

Rayley G. de S. Campos Luzzi

Superintendente do SENAR-AR/TO