

EDITAL Nº 033/2014 CONCORRÊNCIA - CESAN

Pelo presente **EDITAL DE CONCORRÊNCIA**, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, torna público para conhecimento dos interessados que receberá às **09:00 horas do dia 08 (oito) de outubro de 2014 (dois mil e catorze)**, na sala de reuniões da **CESAN**, situada na **Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Centro – Edif. BEMGE, Vitória-ES**, documentação e propostas para **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA EM ERP SAP**, obedecendo rigorosamente às especificações técnicas, instruções e anexos que integram o presente Edital de **CONCORRÊNCIA**.

Os **SERVIÇOS** ora licitados objetivam atender à solicitação da **GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO** da **CESAN**, devidamente autorizados pela autoridade competente, e serão contratados sob a forma de execução indireta e no regime de **"EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO"**, através do tipo de licitação **"TÉCNICA E PREÇO"**.

Esta **CONCORRÊNCIA** é regida pela Lei Federal nº 8.666, de 21/06/1993 e suas alterações, observando-se, no que couber e a Lei Complementar Estadual nº 618, de 10/01/2014.

SEÇÃO 1

CONDIÇÕES GERAIS DO EDITAL

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1 A **CESAN** fornecerá aos interessados, além do Edital e seus anexos, outros elementos que, a seu critério, sejam considerados indispensáveis ao pleno conhecimento desta **CONCORRÊNCIA**.
- 1.2 Esclarecimentos de dúvidas sobre os documentos desta **CONCORRÊNCIA** serão atendidos mediante solicitação por escrito através de carta, fax ou e-mail até 05 (cinco) dias úteis antes da data marcada para a entrega das propostas. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados para o seguinte endereço:

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

ENDEREÇO : Av. Governador Bley, nº 186, 3º andar, Edfº BEMGE, Centro.

CIDADE : Vitória - Estado do Espírito Santo.

CEP. : 29010-150

TELEFONE : 0XX (27) 2127-5119 - **FAX:** 0XX (27) 2127-5151 - **E-MAIL:** licitacoes@cesan.com.br.

EDITAL CONCORRÊNCIA - CESAN

PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

- a - A **CESAN** responderá às questões formuladas através de carta, fax ou e-mail dirigido a todos os interessados que tenham adquirido os documentos da **CONCORRÊNCIA**, apresentando a pergunta formulada e sua respectiva resposta, até 03 (três) dias úteis antes da data marcada para apresentação das propostas.
- b - Não serão levadas em consideração pela **CESAN**, tanto na fase de classificação como na fase posterior à adjudicação dos **SERVIÇOS**, quaisquer consultas, pleitos ou reclamações que não tenham sido formulados por escrito e devidamente protocolados. Em hipótese alguma serão aceitos entendimentos verbais entre as partes.
- 1.3 A **CESAN** poderá introduzir aditamentos, modificações ou revisões nos presentes documentos da **CONCORRÊNCIA**, caso em que procederá sua divulgação através dos meios de comunicação utilizados nesta licitação, bem como encaminhará o inteiro teor das alterações a todos os interessados que tenham adquirido os documentos desta **CONCORRÊNCIA** através de carta, fax ou e-mail, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando inquestionavelmente a alteração não afetar a formulação da proposta.
- 1.4 Não serão consideradas propostas apresentadas após a hora e data convencionadas para a abertura das mesmas, bem como propostas feitas por fax ou telegrama, sendo que o horário a ser considerado pela Comissão será o do relógio protocolo da **CESAN**, localizado na **Galeria do Edfº. BEMGE, na Av. Governador Bley, 186, Centro, Vitória - ES.**
- 1.4.1 Os envelopes “**A**”, “**B**” e “**C**”, conforme subitem 3.1, somente serão recebidos através de via postal, desde que estejam à disposição da Comissão de Licitação no **DIA, HORA e LOCAL** determinados no ato convocatório.
- 1.5 A **CESAN** poderá revogar a presente licitação por interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, total ou parcialmente, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.
- 1.6 Caso as datas previstas para realização de eventos da **CONCORRÊNCIA** sejam declaradas feriado ou ponto facultativo, e não havendo retificação de convocação, aqueles eventos serão realizados no primeiro dia útil subsequente, no mesmo local e hora previstos.
- 1.7 As propostas deverão ser elaboradas com observância das condições expressas nesta **CONCORRÊNCIA** e seus anexos.
- 1.8 Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Licitação, podendo o Presidente desta convocar empregados da **CESAN** para assessorar a referida Comissão no julgamento das propostas.

2. CONDIÇÕES GERAIS PARA HABILITAÇÃO

- 2.1 Para atendimento dos objetivos desta **CONCORRÊNCIA**, as proponentes não poderão subcontratar outras empresas para a execução de parte dos **SERVIÇOS**.
- 2.2 A **CESAN não aceitará proposta apresentada por consórcio** ou grupo de firmas ou qualquer outra modalidade de interdependência entre as firmas licitantes.
- 2.3 Não será admitida a participação nesta **CONCORRÊNCIA** de firmas que:
- Estejam cumprindo pena de suspensão temporária de participação em licitação e/ou impedimento de contratar com a **CESAN**;
 - Declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**;
 - Entre seus dirigentes, gerentes, sócios, responsáveis e técnicos, haja alguém que seja empregado ou dirigente da **CESAN**;

- d) Autor do projeto básico ou executivo, pessoa física ou jurídica;
 - e) Empresa isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou executivo ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado;
 - f) Cujos sócios ou diretores pertençam, simultaneamente, a mais de uma firma.
 - g) Hipóteses do art. 9º da Lei nº 8.666/93 e alterações.
- 2.4 É facultada à Comissão de Licitação, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documentação ou informações que deveriam constar originalmente da proposta.

3. PREPARAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

- 3.1 As propostas deverão ser apresentadas em 03 (três) envelopes lacrados, os quais deverão conter as seguintes indicações:

a - No centro dos 03 (três) envelopes:

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN
COMISSÃO DE LICITAÇÃO - CPL
ENDEREÇO : Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Edif. BEMGE
CIDADE: Vitória - Estado do Espírito Santo
CEP: 29010-150

b- No canto superior esquerdo a identificação de cada envelope como segue:

ENVELOPE "A" – DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO
EDITAL DE CONCORRÊNCIA - CESAN Nº 033/2014
NOME DA PROPONENTE.....

ENVELOPE "B" – PROPOSTA TÉCNICA
EDITAL DE CONCORRÊNCIA - CESAN Nº 033/2014
NOME DA PROPONENTE.....

ENVELOPE "C" – PROPOSTA DE PREÇOS
EDITAL DE CONCORRÊNCIA - CESAN Nº 033/2014
NOME DA PROPONENTE.....

Caso envio dos **ENVELOPES "A", "B" e "C"**, os mesmos deverão conter a seguinte mensagem:

ATENÇÃO
OS DOCUMENTOS SÓ PODERÃO SER ABERTOS PELA COMISSÃO
PERMANENTE DE LICITAÇÃO – CPL.

- 3.2 Solicitamos que todos os documentos e elementos da documentação de habilitação e das propostas contidos nos envelopes "A", "B" e "C" sejam apresentados, preferencialmente, datilografados ou impressos em impressoras matriciais ou laser, perfeitamente legíveis, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datados e assinados por seus emissores em uma das seguintes formas: em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou autenticados por qualquer um dos empregados da **CESAN** que integram a Comissão de Licitação, ou que tenha sido designado formalmente para tal ou ainda através de publicação em órgão da Imprensa Oficial.

4. RECEBIMENTO DO ENVELOPE "A" – DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO - ENVELOPE "B" – PROPOSTA TÉCNICA E ENVELOPE "C" – PROPOSTA DE PREÇOS

- 4.1 No dia, hora e local estabelecidos nesta **CONCORRÊNCIA**, a Comissão de Licitação instalará a sessão pública para o recebimento dos Documentos para Habilitação e Propostas, envelopes "A", "B" e "C", e eventual abertura das propostas, obedecendo à seguinte ordem de trabalho:

- a) Identificação pessoal dos representantes legais ou prepostos das empresas licitantes, devidamente credenciados, conforme **Modelo de Carta Credencial** constante no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste **Edital**, inclusive com poderes para exercer o direito de preferência estabelecido na Lei Complementar Estadual nº 618/2012, caso queira exercê-lo. Serão admitidos, no máximo, 02 (dois) representantes credenciados por empresa;
- b) Recebimento dos envelopes "A", "B" e "C", atendidas as exigências do subitem 3.1. Os envelopes "B" e "C", lacrados, serão rubricados pelos Membros da Comissão de Licitação e pelos licitantes presentes.

OBSERVAÇÃO:

A falta da credencial não constitui motivo para inabilitação da licitante, ficando porém o licitante não credenciado impedido de manifestar-se no processo licitatório em nome da representada, inclusive quanto ao exercício do direito de preferência.

4.2 ENVELOPE "A" - DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

- a) Os envelopes "A" contendo os documentos de habilitação serão abertos e uma via do seu conteúdo será rubricada pelos Membros da Comissão de Licitação e pelos licitantes presentes;
- b) A Comissão de Licitação examinará os documentos constantes dos envelopes "A", julgando liminarmente inabilitados os proponentes cujos documentos não atendam ao estabelecido no Item 3 – Documentos que Compõem a Proposta a ser Apresentada das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** deste Edital, devolvendo-lhes, fechados, os envelopes "B" e "C", desde que não haja recurso, ou após a denegação deste;
- c) Não havendo inabilitação de qualquer proponente, a reunião de abertura dos envelopes "B" poderá ser realizada no mesmo dia. Caso tal não ocorra, a Comissão estabelecerá o dia, hora e local da nova reunião;
- d) Havendo inabilitação de alguma proponente, poderão ser adotados dois procedimentos:
 1. Estando ausente representante de alguma licitante, a sessão será suspensa para cumprimento do prazo recursal, conforme previsto no **item 12** das **CONDIÇÕES GERAIS** deste Edital.
 - 1.1 Neste caso, se houver desistência expressa e formal do licitante de interpor recurso, a sessão poderá prosseguir, fazendo-se registrar o fato em ata da sessão, procedendo-se à devolução do envelope "B" e "C", fechado, contra recibo ou via "AR".
 2. A licitante dispõe-se a apresentar recurso, oportunidade em que serão observados os procedimentos constantes do **item 12** das **CONDIÇÕES GERAIS** deste Edital.
 3. Esgotados os procedimentos recursais e persistindo a inabilitação, a firma inabilitada terá sua respectivas "Propostas Técnica e de Preços", envelopes "B" e "C", devolvidos fechado, contra recibo.

4.3 ENVELOPE "B" - PROPOSTA TÉCNICA

- 4.3.1 As disposições quanto ao credenciamento dos representantes, número de representantes credenciados e rotina para exame das propostas são as mesmas estabelecidas para a sessão de recebimento das propostas e abertura dos envelopes "A".
- 4.3.2 No dia, hora e local previamente designados, reunir-se-ão a Comissão de Licitação e os licitantes habilitados, em sessão pública, para abertura dos envelopes "B", devendo ser obedecida a seguinte ordem de trabalho:
 - a) Verificação da autenticidade dos envelopes "B";
 - b) Abertura dos envelopes "B", oportunidade em que os membros da Comissão de Licitação colocarão todas as propostas técnicas à disposição dos presentes para exame e rubrica, e marcará reunião para comunicar o resultado da análise, avaliação e classificação das mesmas e abertura das Propostas de Preços daquelas selecionadas, conforme estabelecido no subitem 5.2.1 das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** desta **CONCORRÊNCIA**.

4.4 ENVELOPE "C" - PROPOSTA DE PREÇOS

- 4.4.1 As disposições quanto ao credenciamento dos representantes, número de representantes credenciados e rotina para exame das propostas são as mesmas estabelecidas para a sessão de recebimento das propostas e abertura dos envelopes "A" e "B".
- 4.4.2 No dia, hora e local previamente designados, reunir-se-ão a Comissão de Licitação e os licitantes habilitados, em sessão pública, para abertura dos envelopes "C", devendo ser obedecida a seguinte ordem de trabalho:
 - a) Verificação da autenticidade dos envelopes "C";
 - b) Abertura dos envelopes "C", oportunidade em que os membros da Comissão de Licitação e as proponentes rubricarão todas as primeiras vias dos documentos neles contidos.
- 4.4.3 Das reuniões de recepção de documentos e de propostas e de abertura das propostas serão lavradas atas circunstanciadas que mencionarão todos os proponentes, com a transcrição dos respectivos preços globais, registradas as reclamações e impugnações feitas e as demais ocorrências que interessarem ao julgamento da **CONCORRÊNCIA**. A ata será assinada pelos Membros da Comissão de Licitação e pelos representantes das proponentes.

5. ADJUDICAÇÃO

- 5.1 Após a homologação do resultado da licitação pela **CESAN** a adjudicação dos **SERVIÇOS** objeto desta **CONCORRÊNCIA** se efetivará através de **CONTRATO** a ser firmado com a firma vencedora, de acordo com o modelo constante no **ANEXO II – MINUTA DO CONTRATO**, deste Edital, que define os direitos e obrigações da **CESAN** e da **CONTRATADA** e do qual fazem parte esta **CONCORRÊNCIA** e seus anexos, independentemente de transcrição.

- 5.2 A empresa vencedora será convocada pela **CESAN**, por escrito, para a assinatura do respectivo **CONTRATO** no prazo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data da convocação, oportunidade em que se obriga a apresentar, devidamente revalidados, os documentos descritos no subitem 3.1.1 das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** deste **Edital** que tenham tido os seus prazos de validade expirados. Se esta não aceitar ou não retirar o instrumento contratual no prazo estabelecido, a **CESAN** poderá convocar, na ordem de classificação, as licitantes remanescentes para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira classificada, ou revogar a licitação, independentemente das sanções administrativas previstas nos artigos 81 e 87 da Lei 8.666, de 21.06.93 e suas alterações.
- 5.3 Até 05 (cinco) dias após a data de eficácia do **CONTRATO**, a **CONTRATADA** se obriga a apresentar ao Fiscalizador do **CONTRATO** da **CESAN** ou à Divisão de Contratos e Convênios – R-DCC, a caução de garantia de execução do **CONTRATO** na modalidade escolhida, que posteriormente será encaminhada pela **R-DCC** à Coordenadoria de Assuntos Jurídicos para análise.

6. MEDIÇÕES, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO e TRIBUTAÇÃO

- 6.1 Os pagamentos serão efetuados preferencialmente na praça de Vitória-ES, em um dos seguintes Bancos: BANESTES, Banco Santander, Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, mediante a apresentação à **CESAN**, de notas fiscais em 02 (duas) vias, sem emendas ou rasuras, devidamente aprovadas pela Fiscalização da **CESAN**.
- 6.2 O período de medição será mensal, entre os dias 16 do mês anterior a 15 do mês corrente para pagamento em 30 dias contados **do término do período mensal de execução dos SERVIÇOS**.
- 6.2.1 A documentação pertinente (notas fiscais, guias, comprovantes, relatório fotográfico, cadastro técnico etc.) deverá ser entregue e protocolada na **CESAN**, **até o dia 28 do mês corrente**.
- 6.2.2 As notas fiscais emitidas e protocoladas na **CESAN** após o dia 28 do mês corrente, terão seus pagamentos postergados pelo mesmo período (dias úteis) de atraso;
- 6.2.3 A Unidade tomadora dos **SERVIÇOS** deverá registrar no sistema Financeiro as informações para pagamento, até o dia 30 (trinta) do mês corrente;
- 6.3 Deverá ser emitido boletim de medição e nota fiscal específica para cada município de realização do objeto contratual (valor inicial P0).
- 6.3.1 Quando houver reajustamento, também deverá ser emitida nota fiscal específica por município.
- 6.4 As notas fiscais, após conferidas, visadas e processadas serão liberadas para pagamento.
- 6.5 Para apresentação de “**Notas Fiscais de venda mercantil**” (fornecimento de produtos), a **CESAN** irá promover a verificação do destaque a título de ICMS.
- 6.5.1 Pelo fato da **CESAN** não ser contribuinte deste tipo de tributo, as notas fiscais deverão possuir destaque de ICMS com alíquota interna de cada Estado de emissão. Caso a **CONTRATADA** seja pessoa jurídica imune, isenta ou enquadrada no Super Simples Nacional este destaque é vedado.
- 6.5.2 Produtos que possuem alíquota ou base de cálculo diferenciada para efeito de ICMS devem ser emitidas com registro da base legal que prevê o benefício fiscal no corpo da nota, e quando possível de cópia do referido ato legal.
- 6.5.3 Quando do pagamento das notas fiscais de serviço, a **CESAN** fará as retenções de:
- 6.6.1.1 **IR** a alíquota de 1,5% sobre o valor bruto dos serviços, quando pertinente, conforme lista de serviços do RIR/99. Caso a **CONTRATADA** seja pessoa jurídica imune, isenta ou enquadrada no Super Simples Nacional esta retenção não será realizada;
- 6.6.1.2 **PIS/COFINS/CSLL** a alíquota de 4,65% sobre o valor bruto dos serviços, quando pertinente, conforme serviços previstos na IN SRF nº459/04;
- OBS.:** A retenção de PIS/COFINS/CSLL poderá ser realizada inclusive em pagamentos inferiores a R\$5.000,00 (cinco mil reais), conforme permite o novo código civil (Lei 10.406/2002) através dos art.421 ao 435. Caso a **CONTRATADA** seja pessoa jurídica imune, isenta ou enquadrada no Super Simples Nacional esta retenção não será realizada.
- 6.6.1.3 **ISSQN** para os devidos municípios conforme legislação municipal, e observância da Lei Complementar nº116/2003.
- 6.6.1.3.1 Caso seja discriminado **no corpo da nota fiscal** valores separados referente a mão de obra, materiais e/ou equipamento utilizados na execução dos serviços, a base de cálculo do referido ISSQN poderá ser reduzida conforme legislação municipal vigente.
- 6.5.4 Caso a **CONTRATADA** detenha algum tipo de dispositivo legal (mandado de segurança coletivo ou individual) que prevê a abstenção da retenção de tributos federais, o pagamento das notas fiscais ficam condicionados, por parte da **CONTRATADA**, da apresentação da Certidão de Objeto e Pé referente ao processo que deu causa ao mandado, obrigatoriamente em todas as medições, e com validade hábil.
- 6.6 Os pagamentos de notas fiscais de serviço (ou conjunta), ficam condicionados à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos seguintes documentos:
- a) Certidão Negativa de Débitos Federais (Conjunta SRF e PGFN), em todas as medições;
- b) CND do INSS, em todas as medições;
- c) Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS, em todas as medições;

- d) CNDT (Certidão negativa de Débitos Trabalhistas), em todas as medições;
 - e) Declaração de optante pelo SuperVSimples Nacional, quando pertinente, em todas as medições, conforme modelo do anexo 1 da lei Complementar 128/2008;
 - f) Cópia da Guia de Recolhimento do ISSQN (Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza), quando pertinente, referente ao mês anterior ao de execução do serviço objeto da contratação de cada município envolvido. Se a referida guia não for individual, deve-se apresentar também uma planilha de base de cálculo onde deve constar a(s) nota(s) fiscal (is) emitida(s) contra a **CESAN**. Quando da emissão da última nota fiscal, deverá ser apresentada a guia do próprio mês de execução dos serviços.
- OBS.:** Se a nota fiscal se enquadrar em serviço passível de retenção total a título de ISSQN a **CONTRATADA** fica desobrigada da apresentação da cópia do Recolhimento do referido tributo.
- g) Quando for exigível, Anotação de Responsabilidade Técnica - ART CREA ou documento equivalente do Conselho Regional ao qual o **SERVIÇO** é regulado, quitada, na primeira medição;
- OBS.:** Tal documento deverá ter a sua data de emissão condicionada ao efetivo início da execução dos serviços.
- h) Guia de Recolhimento do FGTS devidamente quitada, contendo todos os anexos referente às informações dos empregados envolvidos nos serviços tomados pela Cesan - GFIP/RE do mês de execução dos serviços ou do mês imediatamente anterior. Quando da emissão da última nota fiscal deverá ser apresentada incondicionalmente a guia do próprio mês de execução dos serviços;
 - i) Cópia da GPS em concomitância com o relatório da GFIP;
 - j) Relação de empregado que atuam no contrato e resumo da folha de pagamento;
 - k) Comprovante de pagamento de salários, vale transporte e vale refeição;
- 6.7 Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, as mesmas serão devolvidas à **CONTRATADA** para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, sem que isto gere encargos financeiros para a **CESAN**.
- 6.8 A **CESAN** poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela **CONTRATADA** em decorrência de inadimplemento do **CONTRATO**.
- 6.9 Os valores correspondentes às notas fiscais vencidas e não pagas pela **CESAN** na forma contratual, sofrerão a incidência de juros de mora na base de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) ao dia sobre a parcela em atraso, limitada a sua aplicação ao valor total desta, embasados no Código Civil Brasileiro. Os pagamentos dos juros de mora serão efetuadas pela **CESAN** em sua Tesouraria, contra apresentação de nota de débito contendo o número do **CONTRATO** e Notas Fiscais correspondentes.
- 6.10 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará às partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observado a legislação vigente.
- 6.11 A critério da **CESAN**, o pagamento das notas fiscais poderá ser antecipado em relação ao cronograma original, observado os critérios estabelecidos na sua Resolução nº 4521, de 19/01/2005.
- 6.11.1 Neste caso, a **CONTRATADA** deverá formalizar o pedido através do **TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**, conforme modelo constante no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** deste Edital, devendo ser individual para cada pagamento.
- 6.12 O pagamento antecipado, uma vez aceito pela **CESAN**, será efetuado no prazo de 02 (dois) dias úteis, condicionado ao desconto no valor total da nota fiscal, conforme memória de cálculo constante do **MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO – ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital.
- 6.13 As demais condições para a antecipação do pagamento encontram-se insertas na Resolução da Diretoria da **CESAN** antes mencionada.
- 6.14 Na hipótese de ocorrência de Reclamações Trabalhistas ou Ações Judiciais relacionadas aos **SERVIÇOS** objetos da presente licitação, em que a **CESAN** for indicada pelo reclamante como **RESPONSÁVEL SUBSIDIÁRIA**, serão deduzidos mensalmente dos créditos da **CONTRATADA**, indiferente da origem contratual, a totalidade dos gastos incorridos no período, para a promoção da defesa ou acompanhamento do processo, tais como passagens, deslocamentos, estadas, diárias, custo hora dos empregados da **CESAN** e valor dos honorários advocatícios e outros por ela eventualmente pagos.
- 6.15 À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários desta licitação, serão realizados em nome exclusivo da **CONTRATADA**, ficando estabelecido a inaplicabilidade de sua cessão a terceiros, conforme faculta o Código Civil de 2002 em seu artigo 286 e seguintes.
- 6.16 A falta de comprovação de regularidade quanto às obrigações previdenciárias e trabalhistas, implicará na retenção dos pagamentos devidos pela **CESAN** até que seja regularizada a situação.

7. CAUÇÃO DE GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 7.1 A caução de garantia de execução do **CONTRATO** tem por objetivo oferecer garantia à **CESAN** quanto ao fiel cumprimento, pela **CONTRATADA**, de todas as obrigações direta ou indiretamente vinculadas ao **CONTRATO** a ela adjudicado.
- 7.2 Até **05 (cinco) dias** após a data de eficácia do **CONTRATO**, a **CONTRATADA** apresentará a caução de garantia de execução do **CONTRATO** no valor equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor global do instrumento contratual, nas seguintes modalidades: Depósito Bancário, Seguro-Garantia ou Fiança Bancária.
- 7.2.1 Sempre que houver acréscimo de valor ou concessão de reajuste, deverá ser feito o correspondente reforço de garantia.
- 7.2.2 A proponente vencedora estará sujeita à prestação de garantia adicional, caso o valor de sua proposta esteja enquadrada no disposto no parágrafo 2º do artigo 48 da Lei 8.666/93 com a nova redação da Lei 9.648, de 27/05/98.
- 7.3 O valor da caução e o seu prazo de validade deverão estar permanentemente atualizados até a expedição do Termo de Recebimento Definitivo dos **SERVIÇOS**.
- 7.4 A caução de garantia de execução do **CONTRATO** será restituída mediante requerimento da **CONTRATADA**, após a expedição do Termo de Recebimento Definitivo dos **SERVIÇOS**.
- 7.5 Na hipótese da caução de garantia ser prestada mediante Carta Fiança Bancária, esta deverá ser apresentada com firma reconhecida e conter a expressa renúncia aos benefícios referidos nos artigos 366, 827, 835, 837 e 838 da Lei 10.406/2002 - CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO. Preferencialmente, o Banco fiador deverá ter filial em Vitória, Estado do Espírito Santo.
- 7.6 Havendo prorrogação de prazo formalmente admitida pela **CESAN**, deverá a **CONTRATADA** reapresentar a modalidade de caução por essa escolhida, de forma a abranger o período de prorrogação, restando a **CESAN** dos créditos da **CONTRATADA**, enquanto não efetivado tal reforço da garantia, o valor a ela correspondente.
- 7.7 Na hipótese de a caução de garantia ser apresentada sob a forma de seguro garantia, vigorarão as regras constantes das letras “a”, “b”, “c” e “d” das observações do **MODELO DE CARTA FIANÇA BANCÁRIA**, integrante do **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital, além daquelas estabelecidas pelo IRB – Instituto de Resseguros do Brasil.
- 7.7.1 O prazo mínimo de validade da Carta de Fiança Bancária corresponderá ao prazo global do **CONTRATO**, nos termos do que dispõe o **item 6 das CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** do Edital, **acrescido de 90 (noventa) dias**.

8. CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1 Todos os **SERVIÇOS** em desacordo com as especificações técnicas, assim como as falhas e/ou vícios de construção verificadas no ato do seu recebimento, de responsabilidade da **CONTRATADA**, deverão ser refeitos. Neste caso, o prazo para recuperação daquelas falhas será determinado pela **CESAN** e sua inobservância implicará aplicação das penalidades previstas nesta **CONCORRÊNCIA**.
- 8.2 A eventual reprovação dos **SERVIÇOS** em qualquer fase de sua execução não implicará alteração dos prazos nem eximirá a **CONTRATADA** da aplicação das multas contratuais.
- 8.3 Os prazos de início de etapas de execução e de conclusão admitem prorrogação, mantidas as demais cláusulas do **CONTRATO** e assegurada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, devendo ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente da **CESAN**, desde que ocorra algum dos seguintes motivos:
1. Alteração do projeto ou especificações pela **CESAN**;
 2. Superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do **CONTRATO**;
 3. Interrupção da execução do **CONTRATO** ou diminuição do ritmo de trabalho por ordem e no interesse da **CESAN**;
 4. Aumento das quantidades inicialmente previstas neste Edital, nos limites previstos no Item 11;
 5. Impedimento de execução do **CONTRATO** por fato ou ato de terceiro, reconhecido pela **CESAN** em documento contemporâneo à sua ocorrência;
 6. Omissão ou atraso de providências a cargo da **CESAN**, inclusive quanto aos pagamentos previstos de que resulte, diretamente impedimento ou retardamento na execução do **CONTRATO**, sem prejuízo das sanções legais aplicáveis aos responsáveis.

OBSERVAÇÕES:

1. Nenhuma parte será responsável para com a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito.
 2. Enquanto perdurarem os motivos de força maior ou caso fortuito, cessarão os deveres e responsabilidades de ambas as partes em relação aos **SERVIÇOS** contratados.
- 8.4 Se a **CONTRATADA** ficar temporariamente impossibilitada, total ou parcialmente, por motivo de força maior, de cumprir com seus deveres e responsabilidades relativos aos **SERVIÇOS** contratados, deverá comunicar

- por escrito e no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a existência daqueles motivos, devidamente comprovados, indicando a alteração de prazo pretendida.
- 8.5 O comunicado sobre força maior será julgado à época do seu recebimento com relação à aceitação ou não do fato alegado, podendo a **CESAN** constatar a sua veracidade.
- 8.6 Constatada a interrupção da execução dos **SERVIÇOS** por motivo de força maior, o prazo estipulado no **CONTRATO** deverá ser prorrogado pelo período razoavelmente necessário à retomada dos **SERVIÇOS**.
- 8.7 Qualquer dúvida com respeito a esta prorrogação de prazos será esclarecida e devidamente acordada entre a **CESAN** e a **CONTRATADA**, visando encontrar a melhor solução para ambas as partes. Entretanto, se a retomada dos **SERVIÇOS**, por motivo de força maior, demandar prazo superior a 15 (quinze) dias, a **CESAN** poderá rescindir o **CONTRATO** ou cancelar parte dos **SERVIÇOS**, tudo mediante comunicação por escrito à **CONTRATADA** e através do Termo Aditivo ao **CONTRATO**. Mediante tal rescisão ou cancelamento, a **CESAN** poderá, a seu critério, contratar a execução dos **SERVIÇOS** necessários ao cumprimento do objetivo do **CONTRATO**, de maneira e forma que lhe parecer mais adequada, observada a legislação vigente.
- 8.8 Os **SERVIÇOS** somente serão recebidos pela **CESAN** após o atendimento de todas as condições estabelecidas neste Edital e nos demais documentos que o integram, observado o disposto no **subitem 8.1 e item 9 do ANEXO VI – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**, deste Edital.
- 8.9 A assinatura do **Termo de Recebimento Definitivo** não implicará eximir a **CONTRATADA** das responsabilidades e obrigações a que se refere o Código Civil Brasileiro.
- 9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- 9.1 As sanções administrativas decorrentes de inadimplência das obrigações contratuais encontram-se disciplinadas na legislação que rege esta licitação.
- 9.2 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o licitante contratado à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:
- a) Fixa-se a multa de mora em **0,3% (três décimos por cento)** por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não executado pelo particular, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;
 - b) A multa moratória será aplicada até o limite de 10 (dez) dias úteis. Ultrapassado esse prazo sem que o particular regularize seu atraso injustificado, poderá a **CESAN** rescindir o contrato e cumulativamente aplicar as penalidades previstas no item 9.3;
 - c) A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e/ou aplique outras sanções.
- 9.3 A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a aplicação das seguintes sanções ao licitante contratado:
- a) Advertência por escrito;
 - b) multa compensatória, no montante de **10% (dez por cento)** a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não executado pelo particular, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;
 - c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CESAN**;
 - d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a **CESAN** pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea “c”.
- 9.3.1 As sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” deste item poderão ser aplicadas juntamente com a penalidade de multa.
- 9.4 Os montantes relativos às multas moratória e compensatória aplicadas pela **CESAN** poderão ser descontados/retidos dos valores devidos ao licitante contratado, ou poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada, se houver.
- 9.5 Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do licitante contratado, poderá a **CESAN** promover a cobrança judicial da diferença.
- 9.7 As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório.
- 9.8 Na avaliação da contratada serão utilizados o **subitem 8.1 e item 9 do ANEXO VI – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS** do edital.
- 10. RESCISÃO**
- 10.1 O **CONTRATO** poderá ser rescindido nos casos definidos no art. 78 e seguintes da Lei Federal nº 8.666/1993, e suas posteriores alterações.

11. SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

- 11.1 A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem nos **SERVIÇOS** até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do **CONTRATO**, desde que dentro do escopo contratado, atualizado nos termos da Lei.
- 11.1.1 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes.
- 11.2 As supressões ou acréscimos referenciados serão considerados formalizados mediante a elaboração de Termo Aditivo ao instrumento contratual, conforme disposto na Resolução nº 5.304/2011, de 14/09/2011, da Diretoria da **CESAN**.
- 11.3 No caso de supressão dos **SERVIÇOS**, se a **CONTRATADA** já houver adquirido materiais para aplicação nos mesmos antes do recebimento da Ordem de Supressão, pagar-lhe-á a **CESAN**, exclusivamente, os valores de tais materiais pelos preços de aquisição, regularmente comprovados, os quais passarão à propriedade da **CESAN**.

12. RECURSOS

- 12.1 Conforme estabelecido no art. 109 da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações.

13. FISCALIZAÇÃO

- 13.1 A Fiscalização poderá a qualquer tempo, solicitar a substituição de pessoas da equipe da **CONTRATADA**, mediante justificativa, devendo o atendimento ser feito no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.
- 13.2 Quando do recebimento das notas fiscais, a Fiscalização promoverá uma conferência preliminar da documentação prevista na cláusula de pagamento, que constará de:
- a) Verificação da data de emissão e de validade do CND do INSS, do CRF do FGTS, e da certidão conjunta da SRF/PGFN e da CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
 - b) Verificação da data do comprovante de inscrição da **CONTRATADA** no Cadastro do ISS (Imposto sobre Serviços) no(s) Município(s) onde os serviços serão executados.
 - c) Verificação da Guia de Recolhimento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), se relativa ao mês anterior ou ao próprio mês de execução dos serviços e se devidamente quitada. Na hipótese da Guia de ISSQN se referir ao mês anterior da execução dos serviços, deverá a ela ser anexada cópia da nota fiscal respectiva. O valor do recolhimento deverá representar o percentual aplicável aos serviços, em conformidade com o Código Tributário do Município onde foram realizados. Confirmar se os serviços foram executados em um ou mais Município, verificando o recolhimento distinto do ISSQN para cada Município onde foram executados os serviços;
 - d) Verificação se o objeto do serviço constante da Anotação de Responsabilidade Técnica corresponde aos dados do **CONTRATO**;
 - e) Verificação se a medição e faturamento estão a preços iniciais;
 - f) Verificação se no campo "Descrição dos Serviços", no anverso da nota fiscal consta o número do **CONTRATO**, período de medição e descrição do objeto;
 - g) Anotação (a ser promovida pela Fiscalização) no verso da nota fiscal, do número de empregados da **CONTRATADA** e/ou de subcontratada, que estiveram alocados para execução dos serviços descritos no anverso da nota fiscal. Este quantitativo de empregados deverá manter relação com o constante da Relação de Empregados (RE) referente a GFIP (Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações a Previdência Social), da **CONTRATADA** e subcontratada, se for o caso.
 - h) Verificação da Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP) e respectiva Relação de Empregado (RE), se refere ao mês anterior ou ao próprio mês de execução dos serviços e se devidamente quitada, com o código de recolhimento 150;
 - i) Verificação de que a GFIP/RE é exclusiva para os empregados alocados diretamente nos serviços descritos na nota fiscal e se esta é relativa ao próprio mês de execução dos serviços ou se relativo ao mês anterior. A GFIP e a GPS deverão estar correlacionada com a nota fiscal;
 - j) Verificação da GPS concomitante com a GFIP;
 - k) Verificação da listagem de funcionários na folha de pagamento e comprovantes de pagamentos;
 - l) Verificação do comprovante de encerramento de matrícula CEI na última medição, quando pertinente.
- 13.3 Quando do recebimento da última nota fiscal, a Fiscalização promoverá uma conferência preliminar da documentação a ela anexada, observando os critérios do subitem 13.2, entretanto os recolhimentos se referirão obrigatoriamente ao mês da execução dos serviços. As Certidões Negativas relativas ao INSS, FGTS, ISS e do Conselho Regional competente (quando pertinente), deverão estar vigentes à data prevista para pagamento dos serviços.
- 13.4 A **CONTRATADA** deverá manter atualizada junto à Fiscalização da **CESAN** a "Relação de Empregados dos Serviços", que contenha dados sobre seus empregados, tais como: nome do empregado, cargo/função, nº da carteira profissional e horário da jornada de trabalho. A **CESAN** poderá a qualquer momento solicitar a apresentação de outros documentos, inclusive carteira profissional dos empregados da **CONTRATADA**, para

verificar o cumprimento da legislação sobre recolhimento dos Encargos Sociais e Trabalhistas, bem como a existência de vínculo empregatício.

13.4.1 Não serão admitidos na execução dos serviços pessoas sem vínculo empregatício com a **CONTRATADA**, conforme o caso.

13.5 O desempenho da execução dos **SERVIÇOS** realizados pela **CONTRATADA** será avaliado de acordo com os critérios estabelecidos no **subitem 8.1 e item 9 do ANEXO VI – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**, deste Edital.

14. FORO

14.1 O Foro competente para dirimir quaisquer questões oriundas desta **CONCORRÊNCIA** será o da Comarca de Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo.

14.2 Todos os anexos integrantes deste instrumento convocatório são necessários e suficientes para uma adequada formulação de propostas pelos interessados e para o cumprimento das obrigações contratuais vindouras.

14.3 A participação do licitante nesta licitação, implica aceitação de todos os termos deste edital.

14.4 O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

14.5 As normas que disciplinam este certame serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

SEÇÃO 2**CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO EDITAL****1. OBJETO**

1.1 O **EDITAL Nº 033/2014 - CONCORRÊNCIA - CESAN**, suas especificações técnicas, instruções e anexos fornecem os elementos indispensáveis à apresentação de propostas para a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA EM ERP SAP**.

1.1.1 O serviço consiste basicamente em:

- a) Consultoria Funcional SAP;
- b) Desenvolvimento SAP;
- c) Suporte e Manutenção de solução SAP sobre a plataforma SAP ERP 6.0 – EHP 6;
- d) Gerenciamento de Projetos SAP.

1.2 Os **SERVIÇOS** previstos neste Edital serão executados de acordo com o que consta no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS, no ANEXO I - PLANILHAS DE PREÇOS, no ANEXO IV - PROJETO BÁSICO, no ANEXO V – CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO, no ANEXO VI – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS e no ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES** do presente Edital.

1.3 Os **SERVIÇOS** ora licitados objetivam atender à solicitação da **GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO** da **CESAN**, devidamente autorizados pela autoridade competente, e serão contratados sob a forma de execução indireta e no regime de **"EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO"**, através do tipo de licitação **"TÉCNICA E PREÇO"**.

2. FONTE DE RECURSOS

2.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes desta **CONCORRÊNCIA** provêm da receita própria da **CESAN**. O Código de Empreendimento é **PEP I.VIT.TI.10.02**.

3. DOCUMENTOS QUE COMPÕEM A PROPOSTA A SER APRESENTADA**3.1 ENVELOPE "A" – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

3.1.1 Os documentos que constarão do Envelope **"A"** de habilitação, devidamente atualizados, serão os seguintes:

- a) Ato constitutivo, estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- b) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- c) Demonstração do balanço do último exercício anual, já exigível, acompanhado das respectivas demonstrações financeiras, que possibilite a apuração dos dados abaixo relacionados. Se a empresa não estiver obrigada à publicação, deverá apresentar cópia autenticada do balanço assinado pelo responsável legal e pelo contador registrado no órgão profissional competente, com indicação do número registro. Quando se tratar de empresa recém formada, que ainda não fechou o primeiro balanço anual, o balanço inicial é o que deve ser apresentado. Caso a proponente tenha optado pelo regime de tributação com base no lucro presumido, previsto no artigo 13, da Lei 8541/92, não mantendo escrituração contábil, deverá anexar cópia da Declaração Simplificada de Rendimento e Informações apresentada à Receita Federal e do Livro de Registro de Inventário relativos ao último exercício social exigível, em substituição ao balanço patrimonial. No caso de microempresa, de empresa de pequeno porte e microempreendedor individual, nos termos da Lei Complementar Estadual 618/2012, deverá apresentar dados capazes de oferecer subsídio à avaliação dos dados abaixo relacionados:

c.1) **Índice de Liquidez Corrente igual ou maior que 1,00**, estabelecido pela fórmula:

$$ILC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

c.2) **Índice de Endividamento sobre o Ativo Total menor ou igual a 0,70**, estabelecido pela fórmula:

$$IEAT = \frac{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo exigível a longo prazo}}{\text{Ativo Total}}$$

- d) Comprovação de que o capital social integralizado ou Patrimônio Líquido da empresa até a data de recebimento das propostas é igual ou superior ao valor de **R\$ 250.000,00 (Duzentos e cinquenta mil reais)**;

- d.1) A comprovação acima citada deverá ser feita através do Balanço Patrimonial ou alteração contratual, esta última devidamente registrada;
- e) Certidão Negativa de Falência ou recuperação judicial expedida pelo Distribuidor da sede da pessoa jurídica e válida na data fixada para a sessão de abertura da licitação. Caso a certidão não possua prazo de validade no próprio documento deverá ser apresentado, conjuntamente, o ato normativo do ente federativo ou tribunal que informe o respectivo prazo. Na ausência de tal ato normativo, será considerado o prazo de 30 dias corridos.
OBS.: No caso de certidão positiva de recuperação judicial, a licitante deverá juntar certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar do presente certame.
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)**, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho (Decreto-Lei nº 5.452/1943);
- g) Prova de inscrição no CNPJ;
- h) Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal da sede da proponente. Relativamente à Fazenda Federal deverá ser apresentada a Certidão conjunta negativa da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional e da Receita Federal;
- i) Certificado de Regularidade com o FGTS, atualizado;
- j) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (CND com o INSS), atualizada;
- k) **Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo**, conforme modelo constante no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital;
- l) **Declaração de Situação regular perante o Ministério do Trabalho**, conforme modelo constante no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital;
- m) **Declaração de Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte (quando couber)**, conforme modelo constante no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital;
- n) Comprovação, mediante apresentação de atestados de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que a licitante presta ou tenha prestado serviços de suporte e manutenção em ERP SAP.

OBSERVAÇÕES:

1. Os documentos referenciados acima deverão ser apresentados na forma original ou respectivas cópias, para serem autenticadas por membro da Comissão de Licitação ou através de cópia autenticada por cartório competente.
2. Caso as certidões expedidas pelas Fazendas Estadual e Municipal não tragam consignados os respectivos prazos de validade, e estes não sejam do nosso conhecimento, a Comissão de Licitação considerará como máximos os prazos vigentes no Estado do Espírito Santo e Município de Vitória, 90 (noventa) e 60 (sessenta) dias, respectivamente.
3. Os documentos referenciados sob as letras “a”, “b” e “f” poderão ser, a critério da proponente, substituídos pelo Certificado de Inscrição no Cadastro de Fornecedores da **CESAN**, devendo a parte declarar, sob as penalidades cabíveis, a superveniência de fato impeditivo da habilitação, conforme modelo constante no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS**, deste Edital.
4. Caso o órgão emitente da documentação de regularidade relativa à habilitação esteja em greve, desde que comprovada pela licitante, será permitida a participação no certame sem a referida documentação, condicionando, no entanto, a contratação em definitivo, à apresentação de documento probante da regularidade, quando do retorno às atividades normais do órgão expedidor.
5. Comprovação de regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais (letras “e”, “g”, “h” e “i”) deste subitem:
 - 5.1 A comprovação de regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais somente será exigida para efeito de assinatura do **CONTRATO**.
 - 5.2 As microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.
 - 5.3 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da publicação da homologação do certame, prorrogáveis por igual período, a critério desta **CESAN**, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

- 5.4 Em caso de atraso por parte dos órgãos competentes para emissão de certidões negativas de débito ou certidões positivas com efeito de negativas, o licitante poderá apresentar à **CESAN** outro documento que comprove a extinção ou suspensão do crédito tributário, respectivamente nos termos dos Artigos 156 e 151 do Código Tributário Nacional, bem como a prova de protocolo do pedido da certidão comprobatória. Neste caso o licitante terá o prazo de 10 (dez) dias para apresentar certidão comprobatória de regularidade fiscal, prazo este que poderá ser prorrogado única e exclusivamente por motivo relacionado à impossibilidade do órgão responsável em emitir a certidão, o que deve ser comprovado pelo licitante.
- 5.5 A não regularização da documentação prevista nas letras “e”, “g”, “h” e “i” do subitem 3.1.1 no prazo previsto no subitem 5.3 acima implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste **Edital**, procedendo-se à convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do **CONTRATO**, ou à revogação do procedimento licitatório.
- 3.1.2 Para efeito de apresentação dos documentos e certidões acima mencionados, não serão aceitos quaisquer protocolos, exceto na situação apresentada no subitem 5.4 das **OBSERVAÇÕES** acima.
- 3.1.3 A **CESAN** se reserva o direito de proceder diligências e extrair certidões para averiguar a veracidade das informações constantes nos documentos apresentados, caso julgue necessário, estando sujeita à inabilitação a licitante que apresentar documentos em desacordo com as informações obtidas pela Comissão, além de incorrer nas sanções previstas neste Edital.
- 3.2 ENVELOPE "B" - PROPOSTA TÉCNICA**
- 3.2.1 A Proposta Técnica deverá ser redigida com clareza e de modo a oferecer fácil compreensão, apresentada preferencialmente em papel timbrado da empresa proponente, impressa em 1 (uma) via elaborada sem emendas, rasuras ou entrelinhas, numeradas, rubricadas em todas as suas folhas e assinada na última pelo representante legal da empresa proponente. A Proposta Técnica deverá incluir os seguintes tópicos:
- A) CAPACITAÇÃO E EXPERIÊNCIA DA PROPONENTE**
- B) QUALIFICAÇÃO DAS EQUIPES TÉCNICAS**
- A) CAPACITAÇÃO E EXPERIÊNCIA DA PROPONENTE**
- a.1) Será demonstrada com a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecidos por entidade pública ou privada, comprovando ter a licitante executado serviços de Suporte SAP em solução SAP ERP versão 5.0 ou superior.
- a.2) Será demonstrada com a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecidos por entidade pública ou privada, comprovando ter a licitante executado serviços de Manutenção SAP em solução SAP ERP versão 5.0 ou superior.
- a.3) Será demonstrada com a apresentação de Certificados ISO (International Organization for Standardization) ou CMMI (Capability Maturity Model Integration) ou compatível e SAP PCOE (Partner Center of Expertise), em nome da proponente e dentro do prazo de validade.
- B) QUALIFICAÇÃO DAS EQUIPES TÉCNICAS**
- b.1) Comprovação que a proponente possui profissional(is) com experiência mínima de 04 anos em serviços de Consultoria Funcional SAP nos Módulos SAP especificados.
- b.2) Comprovação que a proponente possui profissional(is) para Desenvolvimento SAP, com experiência mínima de 03 anos em ABAP, BO, Workflow, Netweaver Portal e PI.
- b.3) Comprovação que a proponente possui Consultor(es) BASIS com experiência mínima de 03 anos em Administração de Solução ERP.
- b.4) Comprovação que a proponente possui, em seu quadro permanente, profissionais com Certificação PMP (Project Management Professional) ou Compatível e SAP Certified Associate Project Manager, para supervisionar projetos relacionados ao ERP SAP.
- 3.3 ENVELOPE "C" - PROPOSTA DE PREÇOS**
- 3.3.1 A proposta que constará do envelope "**C**" deverá conter:
- a - **Carta Resumo da Proposta de Preços**, de acordo com o modelo constante do **ANEXO III**, deste Edital;
- b - Planilhas de preços, geradas pelo programa de Proposta Eletrônica de Preços "**PEP CESAN**", impressas e devidamente rubricadas com os custos unitários e totais dos **SERVIÇOS** ofertados, discriminados no **ANEXO I - PLANILHAS DE PREÇOS** deste Edital, acompanhada do CD-R contendo a proposta de preços gerada pelo programa "**PEP CESAN**".

OBSERVAÇÕES:

1. O programa “PEP CESAN” gera um código de segurança (impresso na proposta em papel) para validação da proposta enviado no CD-R. Portanto, deve-se ter atenção na gravação do CD-R e impressão da proposta, para garantir a equivalência das mesmas.
 2. O programa “PEP CESAN”, bem como seu manual, deve ser obtido no site da CESAN – www.cesan.com.br – através do link “Licitações ⇒ Instruções”.
 3. Qualquer dúvida ou informações sobre a utilização do programa, além daquelas contidas no manual, podem ser obtidas através do Telefone (27) 2127-5119 ou através do e-mail propostaeletronica@cesan.com.br.
- 3.3.2 O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a **60 (sessenta)** dias corridos, contados a partir da data de sua apresentação.
- 3.3.3 As proponentes serão obrigadas a fornecer cotação para todos os itens indicados pela **CESAN** e constantes das **PLANILHAS DE PREÇOS – ANEXO I** deste **Edital**, sob pena de desclassificação.
- 3.3.4 O não atendimento a qualquer um dos subitens 3.3.1, 3.3.2 e 3.3.3 incorrerá na desclassificação da proposta.
- 4. PREÇOS**
- 4.1 O valor global do orçamento da **CESAN** para a execução dos **SERVIÇOS** previstos nesta licitação é de **R\$ 3.348.499,20 (três milhões, trezentos e quarenta e oito mil, quatrocentos e noventa e nove reais e vinte centavos)** referenciados ao mês de **junho de 2014**.
- 4.2 Nos preços unitários e totais de cada serviço proposto estão incluídos:
- Materiais em geral;
 - Mão de obra especializada ou não;
 - Seguros em geral;
 - Equipamentos e ferramentas necessários;
 - Encargos sociais, fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza, resultantes da execução dos **SERVIÇOS**, observada, quanto ao ISS, a legislação Municipal correspondente;
 - Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos **SERVIÇOS**;
 - Infraestrutura para disponibilizar os serviços de Suporte e Manutenção durante toda a duração do **CONTRATO** (instalações, telefonia, hardware, softwares básicos, rede local e remota para integração com o ambiente computacional da **CESAN**);
 - Despesas relativas ao treinamento da equipe envolvida na execução dos **SERVIÇOS**;
 - Despesas relativas a transporte, deslocamentos, diárias ou hospedagem, estadia e alimentação do pessoal envolvido na execução dos **SERVIÇOS** além de outras despesas correlatas;
 - **BDI composto de:**
 - Administração central;
 - Administração local;
 - Impostos previstos por lei;
 - Lucro.
- OBSERVAÇÕES:**
- Na Composição de Custos deverão estar relacionados todos os insumos necessários à execução dos serviços, não sendo permitida a utilização da unidade “verba” para nenhum dos insumos.
 - Os serviços normalmente serão executados no horário normal não sendo necessária hora extra constantemente para cumprimento pela **CONTRATADA** dos prazos estabelecidos em **CONTRATO**. Caso necessite realizar trabalhos aos sábados, domingos e feriados e fora do horário normal, os custos serão de responsabilidade da **CONTRATADA** sem ônus para a **CESAN**.
 - O volume de cada **SERVIÇO** contratado poderá variar durante a execução do Contrato, não cabendo à empresa vencedora do certame quaisquer direitos caso não sejam atingidos os volumes previstos neste Edital.
- 4.3 A eventual inadimplência da **CONTRATADA** com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à **CESAN** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do **CONTRATO** ou restringir a regularização e o uso dos **SERVIÇOS**.
- 4.4 Nas Reclamações Trabalhistas ou nas Ações Judiciais relacionadas aos **SERVIÇOS** objeto da presente licitação, em que o Juízo de Primeira Instância decida pela procedência dos pedidos constantes na petição inicial, com a condenação da **CESAN**, a **CESAN** fará de imediato a retenção dentre os créditos existentes ou futuros da **CONTRATADA**, mesmo que de contrato diferente, até o valor atribuído à condenação. Este valor

poderá ser revisto pela **CESAN**, através de solicitação da **CONTRATADA** à unidade Fiscalizadora do **CONTRATO**, quando o andamento do processo trabalhista indicar esta necessidade.

- 4.5 Os preços propostos pelos licitantes incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS** licitados, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos neste Edital, cobrindo todos os custos de mão-de-obra, **inclusive eventuais aumentos, aditamentos salariais ou outros benefícios e obrigações provenientes de Lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial.**

5. AVALIAÇÃO E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 5.1 O critério a ser utilizado na avaliação e julgamento das propostas e posterior adjudicação, observados os dispositivos constantes do art. 45, inciso III da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações, é o de **"TÉCNICA E PREÇO"**.

- 5.1.1 Aplica-se no julgamento das Propostas de Preços as exceções previstas nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar Estadual nº 618/2012, em relação às microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, assim definidas no Capítulo II, da citada Lei.

- 5.2 A análise e julgamento das propostas serão realizadas em 02 (duas) fases:

- Fase de classificação da proposta técnica
- Fase de classificação da proposta de preços

5.2.1 FASE DE CLASSIFICAÇÃO DA PROPOSTA TÉCNICA

- 5.2.1.1 Os documentos constantes da Proposta Técnica – Envelope “B” serão analisados e julgados com base nos critérios descritos abaixo.

- 5.2.1.2 As Propostas Técnicas serão avaliadas com base nos fatores: **Capacitação e Experiência da Proponente e Qualificação das Equipes Técnicas**, atribuindo-se as respectivas notas e pesos, de acordo com os critérios detalhados a seguir:

A – CAPACITAÇÃO E EXPERIÊNCIA DA PROPONENTE

A.1	Apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecidos por entidade pública ou privada, comprovando ter a licitante executado serviços de Suporte SAP em solução SAP ERP versão 5.0 ou superior. Cada proponente receberá 4 (quatro) pontos por cada atestado de capacidade técnica apresentado, até o limite de 5 (cinco) atestados, sendo aceito somente um atestado por contrato.	Máximo 20 pontos
A.2	Apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecidos por entidade pública ou privada, comprovando ter a licitante executado serviços de Manutenção SAP em solução SAP ERP versão 5.0 ou superior. Cada proponente receberá 4 (quatro) pontos por cada atestado de capacidade técnica apresentado, até o limite de 5 (cinco) atestados, sendo aceito somente um atestado por contrato.	Máximo 20 pontos
A3	Apresentação de Certificados ISO ou CMMI ou compatível e SAP PCOE, em nome da proponente e dentro do prazo de validade. A pontuação deste quesito será auferida pela soma dos pontos obtidos em cada item listado abaixo. • Apresentação de cópia autenticada de Certificado ISO, CMMI ou compatível.....10 pontos; • Apresentação de cópia autenticada de Certificado SAP PCOE50 pontos.	Máximo 60 pontos
Nota Máxima do Fator Capacitação e Experiência da Proponente		100

B – QUALIFICAÇÃO DAS EQUIPES TÉCNICAS

B.1	Comprovação que a proponente possui profissional(is) para os serviços de Consultoria Funcional SAP, com experiência mínima de 04 anos nos Módulos e/ou submódulos do SAP ERP versão 5.0 ou superior, descritos abaixo. A pontuação deste quesito será auferida pela soma dos pontos obtidos em cada especialidade listada abaixo, sendo que um profissional poderá pontuar uma única vez. • Consultor FI.....05 pontos; • Consultor CO.....05 pontos; • Consultor HR05 pontos; • Consultor MM.....05 pontos; • Consultor PS.....05 pontos; • Consultor PM.....05 pontos. • Consultor BW.....05 pontos. A proponente será pontuada por cada profissional que apresentar currículo, formatado no modelo constante no ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS deste Edital, descrevendo uma experiência mínima de 04 anos em pelo menos uma das especialidades listadas acima. Cada currículo deverá ser assinado pelo profissional e pelo representante legal da licitante. A licitante deverá indicar qual é a especialidade que cada profissional deverá ser analisado.	Máximo 35 pontos
B.2	Comprovação que a proponente possui profissional(is) para Desenvolvimento SAP, com experiência mínima de 03 anos em: • SAP Netweaver PI para integração entre sistemas.....04 pontos; • SAP Netweaver Enterprise Portal.....04 pontos; • Desenvolvimento utilizando ABAP.....04 pontos; • BO (Business Objects).....04 pontos; • Workflow SAP.....04 pontos. A proponente será pontuada por cada profissional que apresentar currículo, formatado no modelo constante no ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS deste Edital, descrevendo uma experiência mínima de 03 anos em pelo menos uma das especialidades listadas acima. Cada currículo deverá ser assinado pelo profissional e pelo representante legal da licitante. A licitante deverá indicar qual é a especialidade que cada profissional deverá ser analisado. A pontuação deste quesito será auferida pela soma dos pontos obtidos em cada especialidade listada acima, sendo que um profissional poderá pontuar uma única vez.	Máximo 20 pontos

B.3	Comprovação que a proponente possui Consultor(es) BASIS com experiência mínima de 03 anos em administração de solução ERP sobre a plataforma SAP. A pontuação deste quesito será realizada conforme apresentado abaixo: 1 profissional..... 5 pontos; 2 ou mais profissionais..... 10 pontos. A proponente será pontuada por cada profissional que apresentar currículo, formatado no modelo constante no ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS deste Edital, descrevendo experiências que comprovem o conhecimento exigido neste item, devidamente assinados pelo representante legal da licitante e pelo respectivo profissional.	Máximo 10 pontos
B4	Comprovação que a proponente possui, em seu quadro permanente, profissionais com Certificação PMP (Project Management Professional) ou Compatível e SAP Certified Associate Project Manager, para supervisionar os serviços relacionados à manutenção do ambiente SAP existente na CESAN e os projetos relacionados com a ativação, evolução e customização dos módulos SAP. A pontuação deste quesito será realizada conforme apresentado abaixo: - Apresentação de cópia autenticada do Certificado PMP (Project Management Professional) ou Compatível em nome de pelo menos um profissional da proponente 5 pontos - Apresentação de cópia autenticada do Certificado SAP Certified Associate Project Manager em nome de pelo menos um profissional da proponente..... 30 pontos	Máximo 35 pontos
Nota Máxima do Fator Qualificação das Equipes Técnicas		100

Pontuação Máxima Total	200
-------------------------------	------------

Observações: Para efeito de comprovação das solicitações constantes acima:

- Os atestados deverão informar os tipos de serviços contratados, módulos SAP envolvidos, a identificação do emitente e o período de vigência do contrato.
- Caso o atestado fornecido não declare explicitamente as informações acima descritas, caberá ao proponente declarar estas informações, em papel timbrado, como folha de rosto de cada atestado apresentado, indicando telefones de contato atualizado do representante da instituição emissora do atestado para os esclarecimentos que se fizerem necessários.
- Para o(s) profissional(is) indicado (s) nas letras “B.1”, “B2” e “B3”, a pontuação só será válida se for apresentado **Currículo e Termo de Compromisso** de acordo com o modelo estabelecido no **ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS** deste Edital, devidamente preenchidos e assinados pelo representante legal da licitante e pelo respectivo profissional.
- Para o(s) profissional(is) indicado (s) na letra “B4”, a pontuação só será válida se for apresentado prova da vinculação do profissional com a licitante.
- Deverá ser apresentado um resumo dos Atestados de Capacidade Técnica, Certificações e Currículos apresentados para avaliação e julgamento da Proposta Técnica de cada Licitante, conforme modelo estabelecido no **ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS** deste Edital.
- Não será considerada para efeito de atribuição de nota a apresentação de documentos que não possuam todas as informações exigidas neste Edital.

5.2.1.3 Apuração da Nota da Proposta Técnica

a) A Nota da Proposta Técnica será determinada pela seguinte fórmula:

AAB / CPS 033/2014	ORIGINAL DEVIDAMENTE ASSINADA PELA AUTORIDADE COMPETENTE	17
--------------------	--	----

$$\text{NPT} = 100 \times \frac{\text{PPA}}{\text{MPP}}$$

Onde:

NPT = Nota da Proposta Técnica da empresa em questão;

PPA = Pontuação da Proposta em Análise.

MPP = Maior Pontuação das Propostas apresentadas;

- b) A **Pontuação da Proposta** técnica será o somatório dos pontos obtidos nas letras “A” e “B” do subitem 5.2.1.2.
- c) A NT será apurada até a segunda casa decimal.
- d) **Serão eliminadas as Propostas Técnicas que:**
- Estiverem incompletas, isto é, não contiverem informações suficientemente claras de forma a permitir a perfeita identificação qualitativa dos **SERVIÇOS** licitados;
 - Contiverem qualquer limitação ou condição divergente deste **EDITAL** e de seus anexos.
 - Não obtiverem pelo menos 50% (cinquenta por cento) da Nota Máxima de cada Fator de Avaliação estabelecido no subitem anterior.

5.2.2 FASE DE CLASSIFICAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 5.2.2.1 Somente a licitante cuja proposta técnica seja considerada completa e em conformidade com as exigências do Edital, poderá ter seu envelope “C” aberto e sua proposta de preços julgada.

Serão eliminadas as propostas de preços que:

- a- Estiverem incompletas, isto é, não contiverem informações suficientemente claras de forma a permitir a perfeita identificação quantitativa e qualitativa dos **SERVIÇOS** licitados;
- b- contiverem qualquer limitação ou condição divergente desta **CONCORRÊNCIA**;
- c- apresentarem preços unitários superiores aos estabelecidos nas **PLANILHAS DE PREÇOS** da **CESAN – ANEXO I**, deste edital;
- d- apresentarem prazos superiores aos estabelecidos nesta **CONCORRÊNCIA**;
- e- deixarem de apresentar preços unitários e totais por item das **PLANILHAS DE PREÇOS – ANEXO I**, deste edital;
- f- propostas que apresentarem, com as eventuais correções procedidas pela Comissão de Licitação, conforme observação a seguir, um valor total maior do que o valor máximo orçado pela **CESAN**. Para esse efeito o valor global máximo aceito pela **CESAN** é de **R\$ 3.348.499,20 (três milhões, trezentos e quarenta e oito mil, quatrocentos e noventa e nove reais e vinte centavos)** referenciados ao mês de **junho de 2014**.

OBSERVAÇÕES:

- 1 - Nos casos em que a Comissão de Licitação constate a existência de erros numéricos nas propostas, serão procedidas as correções necessárias para apuração dos preços globais, obedecidas as seguintes disposições:
 - 1.1- Havendo divergência entre o valor global registrado sob forma numérica e o valor apresentado por extenso, prevalecerá este último;
 - 1.2- havendo preços unitários diferentes para os **SERVIÇOS** de igual especificação, mesmo em fases distintas aos **SERVIÇOS**, a Comissão de Licitação fará a correção, prevalecendo o de menor valor unitário;
 - 1.3- havendo divergência nos subtotais provenientes dos produtos de quantitativos por preços unitários, a Comissão de Licitação procederá à correção dos subtotais, mantidos os quantitativos e os preços unitários da proposta;
 - 1.4 - havendo cotação de preços unitários com mais de duas casas decimais, a Comissão procederá ao arredondamento dos mesmos, mantendo-se com 02 (duas) casas decimais.

5.3 As propostas de preços aprovadas serão classificadas em ordem crescente.

- a) A nota de Preço de cada licitante será calculada segundo a fórmula apresentada a seguir:

$$\text{NPP} = 100 \times \frac{\text{MPP}}{\text{PA}}$$

onde:

NPP = Nota da Proposta de Preços da empresa em questão;

MPP = Menor Preço Proposto;

PA = Valor da Proposta em Análise.

Obs.: As notas assim obtidas devem ser arredondadas até os centésimos, de acordo com os critérios da NBR 5891 – ABNT – Regras de Arredondamento na numeração decimal.

- b) A apuração da Nota da Proposta de Preços será realizada através da Proposta de Preços de cada Licitante. Esta proposta deverá ser realizada tendo como base o modelo apresentado no ANEXO I deste EDITAL, contendo, obrigatoriamente, a Demanda Anual já especificada para cada tipo de serviço, os preços unitários (Valor Hora) e totais propostos para cada tipo de serviço, bem como o valor global referente ao Preço Proposto por cada Licitante.
- c) Havendo divergência nos subtotais ou totais da relação do Valor da Hora (preço unitário) multiplicado pela Demanda Anual (total de horas definido para cada tipo de serviço), a Comissão de Licitação procederá a correção destes valores, mantendo Valor da Hora proposto para cada Tipo de Serviço e a Demanda Anual definida.
- d) Serão eliminadas as propostas de preços que não contiverem o Valor da Hora proposto para cada Tipo de Serviço ou que contiverem qualquer limitação ou condição divergente da PLANILHA DE PREÇOS anexa a este EDITAL.
- e) Só serão considerados valores até a segunda casa decimal.

5.4 PONDERAÇÃO DAS PROPOSTAS TÉCNICA – PREÇO

- 5.4.1 A pontuação da Nota Final será calculada pela média ponderada entre os pontos obtidos na proposta técnica (NPT) e na proposta de preços (NPP), obedecendo a seguinte razão e de acordo com a fórmula abaixo:

PROPOSTA TÉCNICA = 70% (setenta por cento)
PROPOSTA DE PREÇOS = 30% (trinta por cento)
TOTAL..... = **100% (cem por cento)**

NF = $\frac{(70 \times NPT) + (30 \times NPP)}{100}$, onde:

NF = Nota classificatória Final da empresa em questão.

NPT = Nota da Proposta Técnica da empresa em questão.

NPP = Nota da Proposta de Preços da empresa em questão.

A **Nota Final – NF**, será calculada com duas casas decimais, sem arredondamentos, sendo desprezadas as demais.

- 5.4.2. A classificação dos proponentes far-se-á em ordem decrescente dos valores das Notas Finais.

5.5 FASE FINAL DE CLASSIFICAÇÃO PARA ADJUDICAÇÃO

- 1 - Se a nota final mais bem classificada não tiver sido alcançada por microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual e houver nota por microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual igual ou até 10% (dez por cento) inferior à melhor nota, situação denominada por empate ficto, proceder-se-á da seguinte forma:

- a) A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual mais bem classificado poderá, no prazo de 24 h (vinte e quatro horas) após a convocação pela Comissão de Licitação, nos termos estabelecidos na Lei Complementar Estadual nº 618/2012, apresentar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, de acordo com subitem 3.2 e 5.2 desta Seção, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto deste Edital, sob pena de preclusão. A microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual somente será considerada detentora da melhor proposta caso sua nota final, resultante da ponderação entre os fatores técnica e preço, seja menor do que a licitante originalmente melhor classificada.
- b) Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual, na forma da letra anterior, serão convocadas as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese desta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- c) No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresas de pequeno porte ou microempreendedores individuais que se encontrem nos intervalos estabelecidos nesta condição, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

- d) A Comissão de Licitação colherá em envelopes lacrados, no prazo de 24 h (vinte e quatro horas) a contar da intimação do resultado do julgamento das propostas, as propostas das microempresas ou empresas de pequeno porte ou microempreendedores individuais que tenham interesse em exercer seu direito de preferência, caso a microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual melhor classificado no certame não comprove sua regularidade fiscal ou deixe de assinar o **CONTRATO** nos prazos estipulados.

2 - Na hipótese da não-contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

- 5.6 No caso de empate entre as propostas de maior **NOTA CLASSIFICATÓRIA FINAL – NF**, a classificação se fará, obrigatoriamente, por sorteio em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados.
- 5.7 A **CESAN** poderá desclassificar licitantes até a assinatura do **CONTRATO** por despacho fundamentado, sem direito à indenização ou ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, se tiver conhecimento de fato ou circunstância anterior ou posterior ao julgamento da licitação que desabone sua idoneidade ou capacidade financeira, técnica ou administrativa.

6. PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1 A vigência do **CONTRATO** será de **12 (doze) meses**, contada a partir da data de eficácia do **CONTRATO**.
- 6.2 Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:
- I – Publicação do extrato do **CONTRATO** no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo pela **CESAN**;
 - II – Emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**, que deverá ocorrer até 30 (trinta) dias da data de publicação do extrato do **CONTRATO**;
 - III – Prazo de mobilização de **30 (trinta) dias**, contados após a emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**.
- 6.3 Por tratar-se de serviços de natureza contínua e permanente tal prazo poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, de acordo com art.57 inciso II da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações.

7. FÓRMULA DE REAJUSTE E COMPOSIÇÃO DO CONTRATO

- 7.1 Os preços serão **fixos e irreajustáveis** pelo período de 1(um) ano, admitindo-se, entretanto, o reajustamento, mediante autorização legislativa pertinente. Na oportunidade, serão utilizados para efeito de reajustamento, os índices setoriais compatíveis com o objeto licitado, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$R = Vf \times \frac{(I1 - I0)}{I0}$$

Sendo:

R = Valor do reajustamento procurado.

Vf = Valor da Nota Fiscal a preço inicial do **CONTRATO (P0)**.

I = Índice da Coluna 2 (IGP-DI).

Índice com indicador “1” = Relativo ao mês anterior ao de concessão do reajustamento.

Índice com indicador “0” = Relativo ao mês anterior do orçamento da **CESAN**.

Data Base do Orçamento da **CESAN** = junho/2014.

- 7.2 Os índices acima serão retirados da **Revista Conjuntura Econômica** editada pela **Fundação Getúlio Vargas**.
- 7.3 As notas fiscais de reajustamentos deverão ser apresentadas distintamente das notas fiscais dos **SERVIÇOS** ou fornecimento a que se refiram.

8. FISCALIZAÇÃO/GERENCIAMENTO DO CONTRATO

- 8.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto desta licitação ficará a cargo da **GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – R-GTI através da DIVISÃO DE GESTÃO DE INTEGRAÇÃO – R-DGI** da **CESAN**.
- 8.2 A Fiscalização durante a execução dos **SERVIÇOS** avaliará a empresa **CONTRATADA** de acordo com os critérios estabelecidos no subitem 8.1 e item 9 do **ANEXO VI – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**, deste Edital.

Vitória (ES), 22 de agosto de 2014.

EDITAL elaborado pela **DIVISÃO DE LICITAÇÃO/GERÊNCIA DE LOGÍSTICA**, com base nas informações fornecidas pela **GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**.

SEÇÃO 3

ANEXOS

- ANEXO I - PLANILHAS DE PREÇOS**
- ANEXO II - MINUTA DO CONTRATO**
- ANEXO III - CARTA RESUMO DA PROPOSTA**
- ANEXO IV - PROJETO BÁSICO**
- ANEXO V - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**
- ANEXO VI - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**
- ANEXO VII - NORMAS E INSTRUÇÕES**
- ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS**

ANEXO I

PLANILHA DOS PREÇOS ORÇADOS PELA CESAN

Item	Nº Serviço	Tipos de Serviço	Unidade	Valor Hora	Demanda Anual (em horas)	Subtotais (Valor Hora X Demanda Anual)
1	2990000368	Serviço de Consultoria Funcional SAP	Hora	140,77	9.600	1.351.392,00
2	2990000369	Serviço de Desenvolvimento SAP	Hora	101,08	7.680	776.294,40
3	2990000370	Serviço de Suporte e Manutenção SAP	Hora	120,21	7.680	923.212,80
4	2190250260	Serviços de Gerenciamento de Projetos SAP	Hora	155,00	1.920	297.600,00
Preço Total (somatório dos itens 1, 2, 3 e 4)						3.348.499,20

Durante a realização do CONTRATO, poderá ser refeita a distribuição dos quantitativos estimados para Demanda Anual de cada tipo de serviço, desde que seja mantido o valor contratado (Preço Total da proposta vencedora) e respeitada a legislação vigente.

ANEXO I

PLANILHA DE PREÇOS PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

OBSERVAÇÃO:

A PLANILHA PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DEVERÁ SER PREENCHIDA ATRAVÉS DO PROGRAMA “PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS – PEP” DA CESAN, DISPONIBILIZADO NO SITE www.cesan.com.br – ATRAVÉS DO LINK “LICITAÇÕES”.

AS INFORMAÇÕES PARA A ENTREGA DA PROPOSTA CONSTAM DO SUBITEM 3.3 DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DESTE EDITAL.

ANEXO II MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº/.....

REF.: EDITAL Nº 033/2014 DE CONCORRÊNCIA - CESAN

CONTRATO DE EXECUÇÃO DOS
SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM
A COMPANHIA ESPÍRITO
SANTENSE DE SANEAMENTO -
EMPRESA.....

Por este instrumento particular, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, sediada na Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Centro – Edfº BEMGE, Vitória - ES, inscrita no C.N.P.J sob nº 28.151.363/0001-47, doravante designada **CESAN**, neste ato representada por suas Diretoras Presidente e de Relações com o Cliente, respectivamente, as Sras. **SANDRA SILY e ANTONINA SILY VARGAS ZARDO**, e a empresa....., com sede inscrita no CNPJ sob o nº, a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por (qualificação, identidade, CPF e residência), firmam o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA EM ERP SAP**, cujo processo está protocolado na **CESAN** sob o nº **995-2014-00004**, aprovado pela Diretoria da **CESAN** em sua reunião nº _____, de ____/____/____, e homologado pelo Conselho de Administração da **CESAN**, através de Deliberação nº _____/_____, de ____/____/____, sujeitando-se as contratantes às disposições da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, observando-se, no que couber, a Lei Complementar Estadual nº 618/2012 e as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1 Constitui objeto do presente **CONTRATO**, sob regime de empreitada por preços unitários, a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA EM ERP SAP**.
- 1.1.1 O serviço consiste basicamente de:
- a) Consultoria Funcional SAP;
 - b) Desenvolvimento SAP;
 - c) Suporte e Manutenção de solução SAP sobre a plataforma SAP ERP 6.0 – EHP 6;
 - d) Gerenciamento de Projetos SAP.
- 1.2 Os **SERVIÇOS** previstos neste **CONTRATO** serão executados de acordo com o que consta no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS**, no **ANEXO I – PLANILHAS DE PREÇOS**, no **ANEXO IV – PROJETO BÁSICO**, no **ANEXO V – CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**, no **ANEXO VI – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS** e no **ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES** do Edital que a este integra.
- 1.3 Na execução dos **SERVIÇOS**, a **CONTRATADA** estará obrigada a observar todas as condições estabelecidas neste **CONTRATO**, especialmente as obrigações constantes da **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA**.
- 1.4 Salvo o que tiver sido expressamente modificado pelo presente instrumento, os **SERVIÇOS** ora contratados serão efetuados em conformidade com os documentos a seguir enumerados, os quais, após rubricados pelas partes contratantes, passam a integrá-lo como se nele transcritos:
- a - **EDITAL Nº 033/2014 DE CONCORRÊNCIA - CESAN e seus anexos;**
 - b - **carta proposta da CONTRATADA, de ref., datada de/...../.... e seus anexos.**
- 1.5 As demais condições que envolvem o **OBJETO** deste **CONTRATO** são aquelas constantes do **ITEM 1 das CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** do Edital, que a este integra.

CLÁUSULA SEGUNDA - FONTE DE RECURSOS

- 2.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes deste **CONTRATO** provêm da receita própria da **CESAN**. O Código de Empreendimento é **PEP I.VIT.TI.10.02**.

CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇOS

- 3.1 O valor global para execução dos **SERVIÇOS** é de **R\$** _____ (_____) referenciado ao mês/...../.....
- 3.2 Nos preços unitários e totais de cada serviço proposto estão incluídos:
- Materiais em geral, exceto os que serão fornecidos pela **CESAN**;
 - Mão-de-obra especializada ou não;
 - Transportes e deslocamentos em geral;
 - Seguros em geral;
 - Equipamentos e ferramentas necessários;
 - Encargos sociais, fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza, resultantes da execução dos **SERVIÇOS**, observada, quanto ao ISS, a legislação Municipal correspondente;
 - Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos **SERVIÇOS**;
 - Infraestrutura para disponibilizar os serviços de Suporte e Manutenção durante toda a duração do **CONTRATO** (instalações, telefonia, hardware, softwares básicos, rede local e remota para integração com o ambiente computacional da **CESAN**);
 - Despesas relativas ao treinamento da equipe envolvida na execução dos **SERVIÇOS**;
 - Despesas relativas a transporte, deslocamentos, diárias ou hospedagem, estadia e alimentação do pessoal envolvido na execução dos **SERVIÇOS** além de outras despesas correlatas;

- **BDI composto de:**
 - Administração central;
 - Administração local;
 - Impostos previstos por lei;
 - Lucro.

OBSERVAÇÕES:

- Na Composição de Custos deverão estar relacionado todos os insumos necessários à execução dos **SERVIÇOS**, não sendo permitida a utilização da unidade “verba” para nenhum dos insumos.
- Os serviços normalmente serão executados no horário normal não sendo necessária hora extra constantemente para cumprimento pela **CONTRATADA** dos prazos estabelecidos em **CONTRATO**. Caso necessite realizar trabalhos aos sábados, domingos e feriados e fora do horário normal, os custos serão de responsabilidade da **CONTRATADA** sem ônus para a **CESAN**.
- Os preços propostos pelos licitantes incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS** licitados, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos neste Edital, cobrindo todos os custos de mão-de-obra, inclusive eventuais aumentos, aditamentos salariais ou outros benefícios e obrigações provenientes de Lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial.

- 3.3 As demais condições que envolvem os **PREÇOS** deste **CONTRATO** são aquelas constantes do **ITEM 4** das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** do **Edital**, que a este integra.

CLÁUSULA QUARTA - PRAZOS E CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1 A vigência do **CONTRATO** será de **12 (doze) meses**, contada a partir da data de eficácia do **CONTRATO**.
- 4.2 Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:
- I – Publicação do extrato do **CONTRATO** no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo pela **CESAN**;
 - II – Emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**, que deverá ocorrer até 30 (trinta) dias da data de publicação do extrato do **CONTRATO**;
 - III – Prazo de mobilização de **30 (trinta) dias**, contados após a emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**.
- 4.3 Por tratar-se de serviços de natureza contínua e permanente tal prazo poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, de acordo com art.57 inciso II da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações.
- 4.4 As demais condições que envolvem os **CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS E PRAZOS** deste **CONTRATO** são aquelas constantes do **ITEM 8** das **CONDIÇÕES GERAIS** e **ITEM 6** das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** do Edital, que a este integra.

CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTOS

- 5.1 As condições para os **PAGAMENTOS** são as constantes no **ITEM 6** das **CONDIÇÕES GERAIS** do **Edital** que a este integra.

CLÁUSULA SEXTA - CAUÇÃO DE GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 6.1 Até **05 (cinco) dias** após a data de eficácia do **CONTRATO**, a **CONTRATADA** apresentará ao Gestor e Fiscalizador do **CONTRATO** da **CESAN** ou a **Divisão de Contratos e Convênios – R-DCC**, como garantia da fiel execução deste **CONTRATO**, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global contratado por todo o período de vigência do **CONTRATO**, **acrescido de 90 (noventa) dias** e observadas as demais disposições constantes do **MODELO** que integra a **RELAÇÃO DE MODELOS – ANEXO VIII**, do Edital que a este integra.
- 6.2 Ocorrendo alteração do preço contratual originariamente fixado, por força de revisão, reajuste, acréscimos e decréscimos, prorrogações dentre outras hipóteses previstas em lei e neste **CONTRATO**, competirá à

CONTRATADA a oferta de nova garantia (ou endosso) de execução de **CONTRATO**, readequada ao preço e prazo contratual atualizado.

CLÁUSULA SÉTIMA – FORMULA DE REAJUSTE E COMPOSIÇÃO DO CONTRATO

- 7.1 Os preços serão **fixos e irrevogáveis** pelo período de 1(um) ano, admitindo-se, entretanto, o reajustamento, mediante autorização legislativa pertinente. Na oportunidade, serão utilizados para efeito de reajustamento, os índices setoriais compatíveis com o objeto licitado, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$R = Vf \times \frac{(I1 - I0)}{I0}$$

Onde:

R = Valor do reajustamento procurado.

Vf = Valor da Nota Fiscal a preço inicial do **CONTRATO (P0)**.

I = Índice da Coluna 02 (IGP-DI).

Índice com indicador “1” = Relativo ao mês anterior ao de concessão do reajustamento.

Índice com indicador “0” = Relativo ao mês anterior do orçamento da **CESAN**.

Data Base do Orçamento da CESAN = JUNHO/2014.

- 7.2 Os índices acima serão retirados da **Revista Conjuntura Econômica** editada pela **Fundação Getúlio Vargas**.
- 7.3 As notas fiscais de reajustamentos deverão ser apresentadas distintamente das notas fiscais das **OBRAS, SERVIÇOS** ou fornecimento a que se refiram.

CLÁUSULA OITAVA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 8.1 As condições para a **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** são as constantes no **ITEM 9** das **CONDIÇÕES GERAIS** do **Edital**, que a este integra.

CLÁUSULA NONA - FISCALIZAÇÃO

- 9.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto desta licitação ficará a cargo da **GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – R-GTI** através da **DIVISÃO DE GESTÃO DE INTEGRAÇÃO – R-DGI** da **CESAN**.
- 9.2 A Fiscalização durante a execução dos **SERVIÇOS** avaliará a empresa **CONTRATADA** de acordo com os critérios estabelecidos no **subitem 8.1 e item 9 do ANEXO VI – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**, deste Edital.
- 9.3 As demais condições para a **FISCALIZAÇÃO** são as constantes no **ITEM 13** das **Condições Gerais** do Edital, que a este integra.

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CESAN

- 10.1 A **CESAN** se obriga a:
- 1- Prestar à **CONTRATADA** todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas.
 - 2- Responsabilizar-se pela Fiscalização e acompanhamento dos **SERVIÇOS** objeto do **CONTRATO**.
 - 3- Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** na forma estipulada na **CLÁUSULA QUINTA** deste **CONTRATO**.
 - 4- Dirimir dúvidas, quando necessário.
 - 5- Notificar a empresa **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos **SERVIÇOS** para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias. Salvo quando ocasionados pela **CESAN**.
 - 6- Verificar a qualidade dos produtos entregues, com o apoio da **CONTRATADA**, objetivando o aceite e a homologação dos serviços realizados, dentro de um prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

- 7- No momento adequado, de acordo com as necessidades relacionadas ao desenvolvimento dos **SERVIÇOS** objeto desta Licitação, a **CESAN** colocará à disposição da Proponente:
- a) A documentação técnica existente.
 - b) Acesso aos Sistemas SAP e bases de dados existentes, sendo que todos os custos envolvidos ficarão a cargo da Proponente.
 - c) Acesso às instalações existentes, desde que seja motivado por um dos **SERVIÇOS** solicitados e os técnicos da **CONTRATADA** estejam devidamente identificados.
 - d) Acesso a outros Sistemas e/ou Bases de Dados que a **CESAN** julgar necessários ao desenvolvimento dos **SERVIÇOS**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1 É obrigação da **CONTRATADA** executar os serviços para a **CESAN**, obedecendo às especificações técnicas, aos itens, subitens, os elementos, às **CONDIÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS do Edital de Licitação**, seus anexos, bem como aos detalhes e instruções fornecidos pela **CESAN**, no decorrer da execução do **CONTRATO**, ficando acordado que os mencionados documentos passam a integrar o presente **CONTRATO**, para todos os efeitos de direito, ainda que nele não transcritos.
- 11.2 Todas as obrigações da **CONTRATADA**, abaixo relacionadas, deverão ser obedecidas sem ônus adicionais para a **CESAN**, devendo estar consideradas nos preços unitários propostos (Valor Hora).
- 11.3 Manter durante a execução do **CONTRATO**, todas as condições de Habilitação e Classificação exigidas no **Edital** e de qualificação apresentadas durante a licitação.
- 11.4 Empregar somente a mão-de-obra especializada, conforme especificada na proposta e com qualificação igual ou superior à exigida nas especificações técnicas do Edital e dos seus anexos;
- 11.5 Apresentar para a **CESAN**, sem qualquer custo para a mesma e em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato, um Plano de Trabalho, constando, no mínimo, as metodologias de transição, suporte, manutenção e gestão da execução dos serviços objeto deste edital, incluindo o controle da qualidade e baseando-se em padrões de mercado utilizados na **CESAN**. Caso o Plano de Trabalho não seja aceito pela **CESAN**, a contratada deverá providenciar os ajustes necessários em até 5 dias úteis, sob pena de descumprimento da obrigação contratual, estando a empresa sujeita às penalidades previstas no **CONTRATO**.
- 11.6 Realizar todas as atividades previstas para a FASE DE TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS, Item 5 das ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS que estão anexas a este Edital de Licitação, sem custos adicionais para a **CESAN**.
- 11.7 Manter canais de comunicação para registro das solicitações da **CESAN**, tipificando o problema e designando o técnico qualificado para a solução do problema. Registrar o tempo para o equacionamento de cada demanda, emitindo os Relatórios estabelecidos e os Termos para Homologação e aceite dos Analistas e Técnicos da **CESAN**.
- 11.8 Realizar os **SERVIÇOS** em suas próprias dependências, exceto para serviços que requeiram contatos com os ambientes ou profissionais da **CESAN**.
- 11.9 Manter técnicos nas instalações da **CESAN** durante as fases de implantação e operação assistida de cada Projeto, enquanto solicitado pela Fiscalização do Contrato ou até que cessem os problemas oriundos dos **SERVIÇOS** prestados.
- 11.10 Respeitar as normas internas da **CESAN**.
- 11.11 Garantir que a demanda especificada em cada solicitação de serviço recebida seja completamente atendida.
- 11.12 Cumprir com zelo, perfeição, eficiência e pontualidade os **SERVIÇOS** a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis.
- 11.13 Adotar todas as ações necessárias para garantir que todos os produtos entregues estejam dentro dos padrões de qualidade requeridos.
- 11.14 Atender aos Níveis de Serviços, prazos e indicadores descritos nas Especificações Técnicas que estão anexas a este Edital de Licitação;

- 11.15 Prestar o serviço de Operação Assistida por um período mínimo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão do Termo de Aceite de cada novo produto implantado. Esta atividade será realizada por demanda repassada pela **CESAN** e relacionada a uma mudança, melhoria ou projeto implantado;
- 11.16 Garantir os SERVIÇOS realizados contra falhas e/ou vícios de construção por um período mínimo de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de emissão do Termo de Aceite de cada entrega realizada.
- 11.17 Realizar as correções de garantia de acordo com os prazos estabelecidos e sem custos adicionais para a **CESAN**.
- 11.18 Comunicar à **CESAN**, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, possíveis interferências na prestação do serviço, decorrentes de motivos de ordem técnica ou de interesse geral, bem como para realização de testes e ajustes que se fizerem necessários.
- 11.19 Solicitar por escrito as mudanças que se fizerem necessárias à realização dos **SERVIÇOS**, acompanhada da devida justificativa e sujeita à aprovação da **CESAN**.
- 11.20 Atualizar a documentação do sistema, inclusive os treinamentos existentes no Portal SAP da **CESAN**, sempre que uma manutenção alterar ou implantar algum processo ou procedimento, de forma a garantir uma total compatibilidade entre os mesmos.
- 11.21 Contribuir para a manutenção da Base de Conhecimento da **CESAN** ao término de cada serviço concluído.
- 11.22 Entregar todos os códigos desenvolvidos especificamente para a **CESAN**, sem nenhum bloqueio, impedimento de acesso, pagamento adicional ou cessão de direitos.
- 11.23 Manter sua equipe capacitada para prestar os serviços de acordo com a versão do ERP SAP utilizado na **CESAN**.
- 11.24 Quando da apresentação da Nota Fiscal dos serviços executados, a **CONTRATADA** deverá fornecer toda a documentação legal exigida do pessoal alocado na obra, relativo ao mês anterior à execução dos serviços, cabendo a Gerência Financeira e Contábil da **CESAN** conferir estes documentos.
- 11.25 Fornecer, em caso de Aditamento do **CONTRATO**, reforço de Caução de Garantia inicial.
- 11.26 Credenciar, junto a **CESAN**, um representante para prestar esclarecimentos, realizar reuniões mensais de acompanhamento e atender demandas que porventura surgirem durante a execução do **CONTRATO**. Este empregado da **CONTRATADA** deverá estar disponível para contatos durante o horário de expediente adotado pela **CESAN** e a Contratada deverá informar seus contatos telefônicos e e-mail;
- 11.27 Fazer comparecer representante da empresa, sempre que convocada, ao local e na data a serem estabelecidos pela Fiscalização, para exame e esclarecimento de qualquer problema relacionado à execução do objeto contratado.
- 11.28 Atender às solicitações da fiscalização da **CESAN** para substituição de profissionais das equipes responsáveis pela execução dos serviços, em um prazo máximo de 15 (quinze) dias.
- 11.29 Enviar para a Fiscalização da **CESAN**, a cada Medição dos Serviços prestados, um relatório dos serviços prestados e uma "Relação de Empregados que prestaram os respectivos SERVIÇOS" contendo informações como: nome do empregado, cargo/função, tipo de serviço prestado e nº da carteira profissional. Esta relação deverá identificar os profissionais desligados e ser restrita aos empregados que efetivamente prestaram serviços para a **CESAN** no referido período. A **CESAN** poderá, a qualquer momento, solicitar a apresentação de outros documentos, inclusive carteira profissional dos empregados da **CONTRATADA**, para verificar o cumprimento da legislação vigente.
- 11.30 Preservar o sigilo das informações que serão disponibilizadas pela **CESAN** para execução do objeto contratado.
- 11.31 Não fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, a respeito de informações, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, funções, lógicas, modelos ou outros dados de propriedade da **CESAN** aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos serviços, conforme Declaração de Confidencialidade, **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital.
- 11.32 A **CONTRATADA** deverá apresentar em até cinco dias úteis, contados a partir da publicação do extrato do **CONTRATO** no DIO-ES, a Declaração de Confidencialidade exigida no subitem anterior, devidamente assinada.

- 11.33 Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente **CONTRATO**, de tudo dando ciência à **CESAN**, respondendo integralmente por sua omissão.
- 11.34 Responsabilizar-se pelas perdas e danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do **CONTRATO**.
- 11.35 Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a **CESAN** for compelida a responder, no caso dos serviços prestados por força de contrato, que violem direitos de terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOCUMENTOS ANTERIORES E REGISTRO

- 12.1 Em caso de divergência existente entre os documentos integrantes do presente **CONTRATO**, fica estabelecido que este instrumento prevalecerá como regulador dos **SERVIÇOS** ora contratados, substituindo toda e qualquer documentação anteriormente trocada entre a **CESAN** e a **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - TRIBUTOS

- 13.1 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará as partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observada a legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESCISÃO

- 14.1 O **CONTRATO** poderá ser rescindido nos casos definidos no art. 78 e seguintes da Lei 8.666/93 e suas posteriores alterações.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

- 15.1 As condições para as **SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS** são as constantes no **ITEM 11** das **CONDIÇÕES GERAIS** do **Edital**, que a este integra.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - FORO

- 16.1 Elegem, as partes, o Foro da Comarca de Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo, com renúncia expressa a qualquer outro para solução de quaisquer questões oriundas do presente **CONTRATO**.

E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente, por si e seus sucessores, em vias iguais e rubricadas para todos os fins de direito na presença das testemunhas abaixo firmadas.

Vitória/ES,

SANDRA SILY

DIRETORA PRESIDENTE DA CESAN
CPF Nº 526.350.077-72

ANTONINA SILY VARGAS ZARDO

DIRETORA DE RELAÇÕES COM O CLIENTE DA CESAN
CPF Nº 479.365.767-20

REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA
CPF Nº

TESTEMUNHAS

a)

b)

ANEXO III

CARTA RESUMO DA PROPOSTA

Local, Data

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: EDITAL Nº 033/2014 – CONCORRÊNCIA – CESAN

- 1 - Submetemos à apreciação de V.S^{as}. a nossa proposta relativa à **CONCORRÊNCIA** em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros que venham a ser verificados na preparação da mesma e declarando aceitar as condições prescritas nos documentos da **CONCORRÊNCIA**.
- 2 - O valor global de nossa proposta para os **SERVIÇOS** é de **R\$** (por extenso), já incluídos BDI e encargos sociais.
- 3 - A validade desta proposta é de (.....) dias corridos, contados a partir da data de sua apresentação (observar o mínimo de 60 dias).
- 4 - O período de medição será mensal, entre os dias 16 do mês anterior a 15 do mês corrente para pagamento em 30 dias contados **do término do período mensal de execução dos SERVIÇOS**.
- 4.1 A documentação pertinente (notas fiscais, guias, comprovantes, relatório fotográfico, cadastro técnico etc.) deverá ser entregue e protocolada na **CESAN, até o dia 28 do mês corrente**.
- 4.2 As notas fiscais emitidas e protocoladas na **CESAN após o dia 28 do mês corrente**, terão seus pagamentos postergados pelo mesmo período (dias úteis) de atraso;
- 4.3 A Unidade tomadora dos **SERVIÇOS** deverá registrar no sistema Financeiro as informações para pagamento, até o dia 30 (trinta) do mês corrente;
- 4.4 Deverá ser emitido boletim de medição e nota fiscal específica para cada município de realização do objeto contratual (valor inicial P0).
- 4.4.1 Quando houver reajustamento, também deverá ser emitida nota fiscal específica por município.
- 4.5 As notas fiscais, após conferidas, visadas e processadas serão liberadas para pagamento.
- 4.6- A falta de comprovação de regularidade quanto às obrigações previdenciárias e trabalhistas, implicará na retenção dos pagamentos devidos pela **CESAN** até que seja regularizada a situação.
- 4.7 À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários dessa **CONCORRÊNCIA** serão realizados em nome exclusivo da **CONTRATADA**, ficando estabelecida a inaplicabilidade de sua cessão a terceiros, conforme faculta o Código Civil de 2002 em seu artigo 286 e seguintes.
- 5 - A vigência do **CONTRATO** será de **12 (doze) meses**, contada a partir da data de eficácia do **CONTRATO**.
- 5.1 Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:
 - I – Publicação do extrato do **CONTRATO** no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo pela **CESAN**;
 - II – Emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**, que deverá ocorrer até 30 (trinta) dias da data de publicação do extrato do **CONTRATO**;
 - III – Prazo de mobilização de **30 (trinta) dias**, contados após a emissão da Ordem de Início de Serviço pela **CESAN**.
- 5.2 Por tratar-se de serviços de natureza contínua e permanente tal prazo poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, de acordo com art.57 inciso II da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações.
- 6 - Por oportuno, informamos que utilizaremos os equipamentos e a equipe técnica e administrativa que forem necessários à perfeita execução dos **SERVIÇOS**, comprometendo-nos, desde já, a substituir ou aumentar a quantidade dos mesmos, desde que assim o exija a Fiscalização da **CESAN**, dentro das condições contratuais.
- 7 - Declaramos que, se vencedores desta licitação, disponibilizaremos para a **CESAN** máquinas, Equipamentos de Proteção Individual e de Sinalização, para a perfeita execução dos **SERVIÇOS**.

- 8 - Na execução dos **SERVIÇOS** observaremos rigorosamente as recomendações e instruções da Fiscalização da **CESAN**, assumindo, desde já, a integral responsabilidade pela perfeita realização dos trabalhos, de conformidade com as instruções, normas e padrões dessa **CESAN**.
- 9 - Declaramos que temos conhecimento dos locais onde se desenvolverão os **SERVIÇOS**, bem como as eventuais dificuldades para a boa execução dos mesmos.
- 10- Informamos que, se vencedor(es) desta licitação e convocados a firmarmos o respectivo **CONTRATO**, deverá assiná-lo o nosso representante legal, nos termos do que dispõem os atos constitutivos desta empresa, o(s) Senhor(es).....(qualificação, identidade, CPF e endereço residencial).
- 11 - Desde logo, indicamos como garantia da fiel execução do **CONTRATO** a (indicar a modalidade de caução observado o disposto no **MODELO** que integra o **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS**, nos comprometemos a fornecê-la ao Fiscalizador do **CONTRATO** da **CESAN** ou à **Divisão de Contratos e Convênios – R-DCC**, dentro de **05 (cinco) dias** após a data de eficácia do **CONTRATO**.
- 11.1- Sempre que houver acréscimo de valor ou concessão de reajuste, deverá ser feito o correspondente reforço de garantia.

OBSERVAÇÃO:

Se a garantia for prestada através de Carta de Fiança Bancária, mister se faz a indicação do Banco Fiador.

Atenciosamente,

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DA PROPONENTE

NOME DA PROPONENTE

ANEXO IV PROJETO BÁSICO

1. CARACTERÍSTICAS

O objetivo deste Projeto Básico é a Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de suporte, manutenção corretiva e evolutiva em ERP SAP por 12 (doze) meses.

Com a contratação desta solução, a CESAN visa:

- Manter o ERP SAP em pleno funcionamento e com boa aderência aos processos empresariais da CESAN;
- Auxiliar os usuários a utilizar os recursos disponibilizados pelo sistema SAP para a execução das atividades existentes nos nossos processos empresariais;
- Aprimorar a Gestão Corporativa através do ERP SAP, seja promovendo a integração dos processos empresariais da CESAN, ou seja, pela disponibilização de um Business Intelligence - BI;
- Realizar melhorias e projetos que ativem, configurem e disponibilizem novas funcionalidades, módulos e sub-módulos do ERP SAP. Estes serviços deverão ser focados na ampliação do grau de uso e o grau de valor agregado deste sistema para a CESAN,
- Economia de recursos financeiros e humanos, a partir de automações e melhorias promovidas nos processos empresariais que viabilizem a redução de retrabalhos e erros diversos.

2. SEGURANÇA

A manutenção do ERP SAP implantado na CESAN irá garantir a preservação dos dados da empresa, bem como das suas regras de negócio.

3. FUNCIONALIDADE E ADEQUAÇÃO AO INTERESSE PÚBLICO

As atividades previstas nesta demanda visam a prover a CESAN dos serviços necessários para a manutenção do sistema ERP, que suporta a execução das atividades relacionadas aos processos Financeiros/contábeis, Suprimentos, Gestão de Pessoas e de Manutenção de Ativos, disponíveis e operacionais durante a maior quantidade de tempo possível e, como consequência, contribua para o melhor atendimento da CESAN aos seus clientes.

4. ECONOMIA NA EXECUÇÃO, CONSERVAÇÃO E OPERAÇÃO:

Considerando que foram aplicados significativos recursos para implantar o ERP SAP na CESAN e que suas funcionalidades têm atendido as demandas corporativas citadas anteriormente, identificamos que a manutenção destes sistemas possibilitará economia de recursos financeiros e humanos, a partir de automações e melhorias promovidas nos processos empresariais que viabilizem a redução de retrabalhos e erros diversos.

5. POSSIBILIDADE DE EMPREGO DE MÃO-DE-OBRA, MATERIAIS, TECNOLOGIA E MATÉRIAS-PRIMAS EXISTENTES NO LOCAL DA EXECUÇÃO, CONSERVAÇÃO E OPERAÇÃO

Apesar de suas características específicas, é possível contar com mão-de-obra local para realização dos serviços objeto deste projeto.

Tendo em vista que os serviços contratados são eminentemente técnico-intelectuais, sem que haja colocação de mão-de-obra à disposição da CESAN, não se vislumbra possibilidade fática de aplicação do Decreto Estadual N° 2460-R/2010 e exigência de contratação, pelo futuro contratado, de reclusos ou egressos.

6. FACILIDADE NA EXECUÇÃO, CONSERVAÇÃO E OPERAÇÃO, SEM PREJUÍZO DA DURABILIDADE DO SERVIÇO

A execução dos serviços propostos será realizada conforme as demandas das unidades usuárias do ERP SAP implantado na CESAN forem sendo registradas no nosso Service Desk. A partir daí, as demandas serão categorizadas, diagnosticadas, priorizadas e atendidas no próprio Service Desk, quando a ocorrência estiver na

Base de Conhecimento (ex: acesso, suporte, incidente, ..). Caso o incidente venha a requerer a manutenção corretiva, ou seja uma demanda de configuração, melhoria ou projeto, a demanda será repassa para o vencedor desta Licitação, seguindo as prioridades estabelecidas pela contratante e possibilitando o acompanhamento da equipe técnica da CESAN, não causando prejuízos ao desenvolvimento dos serviços.

7. ADOÇÃO DAS NORMAS TÉCNICAS, DE SAÚDE E DE SEGURANÇA DO TRABALHO ADEQUADAS

Os serviços a serem contratados deverão adotar as normas técnicas nacionais e internacionais, como também deverão adotar os padrões de órgãos de certificação de credibilidade nacional e internacional como NBR ISO ou ISO (International Organization for Standardization) e como o CMMI (Capability Maturity Model Integration) ou o MPS - BR (Melhoria de Processo de Software), que são modelos de referência para serviços e tecnologia da informação reconhecidos e aceitos no Brasil.

8. CUMPRIMENTO DE LEGISLAÇÃO ESPECIAL PERTINENTE AO SERVIÇO A SER CONTRATADO

A empresa contratante e a contratada deverão zelar pelo cumprimento da legislação aplicável.

9. IMPACTO AMBIENTAL

A contratação dos serviços objeto deste projeto, pela sua natureza, não causa impacto ambiental.

10. PREVISÃO DAS DESPESAS

O valor global estimado para contratação dos serviços deverá estar previsto no orçamento anual da CESAN.

Tarcisio Boni Dazzi
R-DGI - Divisão de Gestão de Integração

ANEXO V CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA EM ERP SAP.

ATIVIDADE	MESES												TOTAL
	1º mês	2º mês	3º mês	4º mês	5º mês	6º mês	7º mês	8º mês	9º mês	10º mês	11º mês	12º mês	
Valor Mensal (R\$)	R\$ 279.041,60	R\$ 279.041,60	R\$ 279.041,60	R\$ 279.041,60	R\$ 279.041,60	R\$ 279.041,60	R\$ 279.041,60	R\$ 279.041,60	R\$ 279.041,60	R\$ 279.041,60	R\$ 279.041,60	R\$ 279.041,60	R\$ 3.348.499,20
Valor Mensal Acumulado (R\$)	R\$ 279.041,60	R\$ 558.083,20	R\$ 837.124,80	R\$ 1.116.166,40	R\$ 1.395.208,00	R\$ 1.674.249,60	R\$ 1.953.291,20	R\$ 2.232.332,80	R\$ 2.511.374,40	R\$ 2.790.416,00	R\$ 3.069.457,60	R\$ 3.348.499,20	R\$ 3.348.499,20
Físico Mensal (%)	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,36	100
Físico Mensal Acumulado (%)	8,33	16,66	24,99	33,32	41,65	49,98	58,31	66,64	74,97	83,3	91,63	99,99	100

ANEXO VI

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. INTRODUÇÃO	37
2. OBJETO DO CONTRATO	40
3. DETALHAMENTO DO OBJETO.....	41
3.1. TIPOS DE SERVIÇOS.....	41
3.2. SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS E PERFIS REQUERIDOS.....	41
3.3. DEMAIS ATIVIDADES PREVISTAS.....	42
4. AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CESAN	45
4.1. LANDSCAPE DO ERP SAP IMPLANTADO NA CESAN	46
5. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	47
6. METODOLOGIA	50
7. GARANTIA, CORREÇÃO DE ERROS E DEMAIS CONDIÇÕES.....	51
7.1. DETALHAMENTO, CLASSIFICAÇÃO E PRAZOS PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS	52
8. INDICADORES	53
9. MULTAS E PENALIDADES	56
10. MÉTRICAS PARA DESENVOLVIMENTO	57
10.1. MÉTRICAS – PRODUTOS NOVOS.....	57
10.2. MÉTRICAS – MANUTENÇÃO DE PRODUTOS EXISTENTES	58
10.3. DEFINIÇÃO DA COMPLEXIDADE	59
10.4. FORMA DE CÁLCULO.....	67
10.5. GLOSSÁRIO.....	68
11. SERVIÇOS QUE ESTÃO FORA DO ESCOPO DESTES CONTRATO.....	69
12. RELATÓRIO MENSAL DE SERVIÇOS.....	69
13. QUALIDADE DOS SERVIÇOS.....	70

1. INTRODUÇÃO

A CESAN presta serviços essenciais à grande parte da população do Estado de Espírito Santo através do abastecimento de água potável, coleta e tratamento de esgotos. Para apoiar execução de diversas atividades operacionais e administrativas inseridas nos processos Financeiros e Contábeis, de Gestão de Pessoas, de Logísticas e Suprimentos, de Manutenção de Ativos e de Empreendimentos, foi Implantado em 05/2010 o ERP SAP.

Atualmente são utilizados os seguintes Módulos:

SAP MM - Material Management;

SAP FI - Financial Accounting;

SAP CO – Controlling;

SAP HR - Human Resource;

SAP PS - Project System;

SAP PM - Plant Maintenance;

SAP EH&S – Environment, Health and Safety;

SAP IM - Investment Management;

SAP FM - Funds Management;

SAP TR-LP – Liquid Planner;

SAP TRM – Treasury and Risk Management;

SAP BW - Business Warehouse;

SAP BO – Business Objects;

SAP Portal – SAP NetWeaver Portal;

SAP PI – Process Integration.

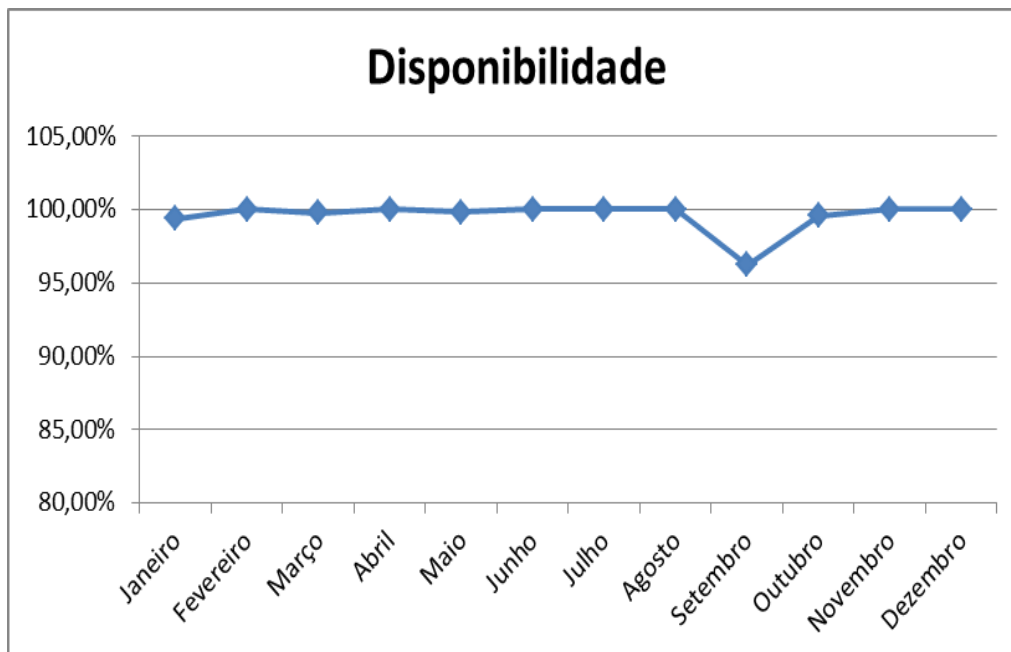
Para manter a disponibilidade do sistema, dar suporte aos usuários, realizar desenvolvimentos específicos e a manutenção corretiva / evolutiva do ERP SAP implantado na CESAN, em 2010 foi criada a Divisão de Gestão de Integração (R-DGI).

Formada por três Analistas Basis, um Analista de Business Intelligence, oito Analistas Funcionais e um gestor, esta unidade deve atender as demandas das unidades organizacionais e os chamados dos usuários do SAP CESAN.

Como a demanda atual gira em torno de 2.300 chamados / ano e a equipe própria consegue atende cerca de 1.300 chamados / ano, no final de 2010 foram contratados os serviços de Suporte aos usuários e Manutenção do ERP SAP implantado na CESAN.

Em 2013, alguns dos principais resultados obtidos pela R-DGI foram:

- Disponibilidade do SAP CESAN em 2013



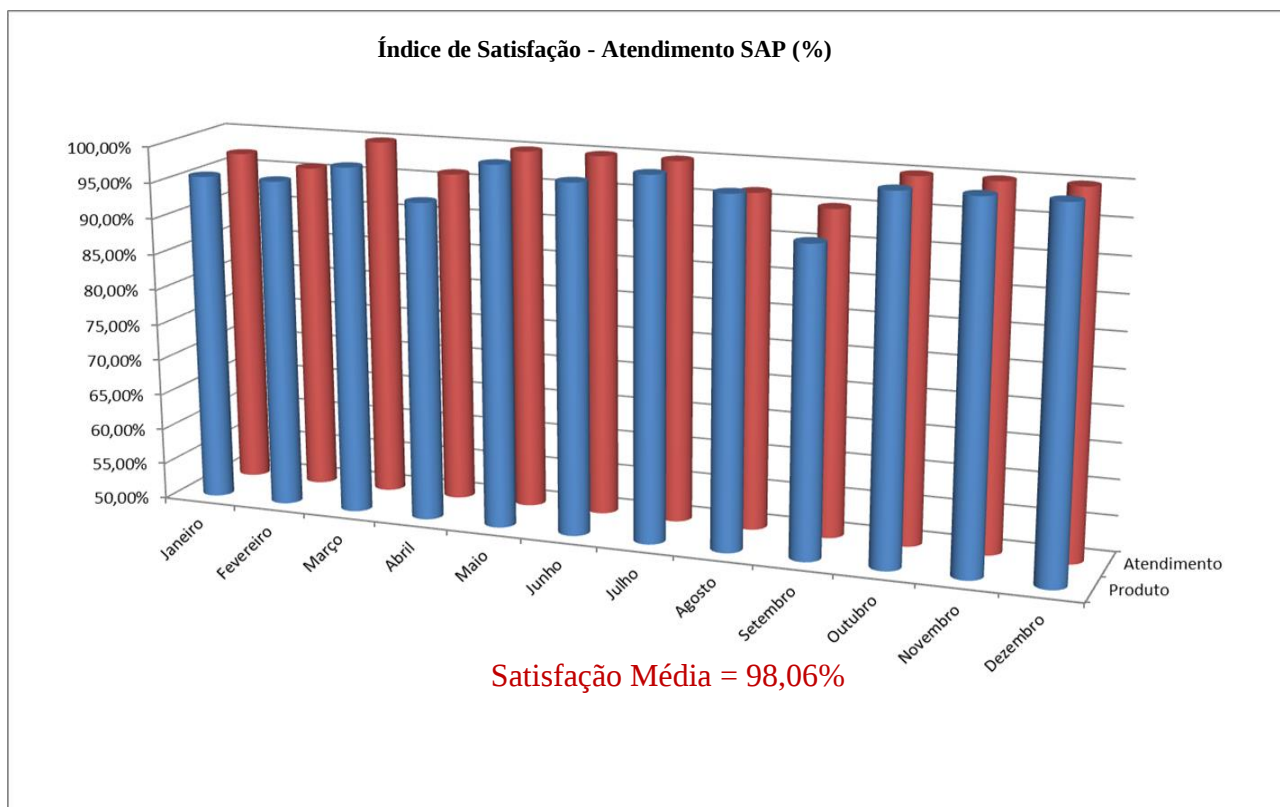
A disponibilidade do SAP CESAN alcançou um índice médio de 99,57 % em 2013

- Atendimento às demandas dos usuários em 2013

Acumulado 01 a 12/2013				
Frente	Registrados	Concluídos	Backlog	Índice de Atendimento
BASIS	978	953	25	97,44%
BI	58	44	14	75,86%
EH&S	4	4	0	100,00%
FI-CO	275	260	15	94,55%
HR	373	356	17	95,44%
Int	32	30	2	93,75%
MM	421	399	22	94,77%
PM	128	121	7	94,53%
PS	34	21	13	61,76%
Total	2303	2188	115	95,01%

O Índice Médio de Atendimento às demandas dos Usuários do SAP CESAN em 2013 foi de 95,01%.

- Satisfação dos Usuários SAP CESAN em 2013



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Produto	95,70%	95,70%	98,30%	94,20%	100%	98,30%	100%	98,21%	92,50%	100,00%	100,00%	100,00%
Atendimento	97,10%	95,70%	100%	96,20%	100%	100%	100%	96,43%	95,00%	100,00%	100,00%	100,00%

O atual volume de Usuários por tipo de licença SAP é o seguinte:

- 1.500 usuários SAP Application Employee;
- 300 usuários SAP Application Professional;
- 240 usuários SAP Application Limited Professional; e
- 10 usuários SAP Application Developer.

As demais instalações atualmente existentes são referentes ao Netweaver, EHS e aos submódulos PD, PA (folha, benefícios, ...), entre outros.

Dentre os principais processos atualmente suportados, podemos destacar:

Controladoria e Finanças	• Livro Razão • Contabilidade de Ativos • Demonstrativos Financeiros • Contabilidade Bancária • Contabilidade de Estoques • Contabilidade Geral • Fechamento Contábil • Gestão do Patrimônio • Gestão de Investimentos • Contabilidade de Projetos • Gestão de Tesouraria • Fluxo de Caixa • Contas a pagar • Gestão de Viagens • Gerenciamento de Dívidas e Aplicações Financeiras • Administração de Orçamento • Pagamento de Fornecedores • Controle Tributário • Contabilidade de Centros de Custo
Suprimentos e Estoques	• Cadastro mestre de Fornecedores • Cadastro mestre de Materiais e Serviços • Gestão das Fontes de Fornecimento • Aquisição de Materiais e Serviços (Licitações) • Controle de Recebimento de Materiais e Serviços • Entrada de Mercadorias • Inspeção de Materiais • Verificação de Faturas • Controle de Qualidade • Gestão de Contrato • Gestão de Contrato com Fonte de Recursos Financiados • Fechamento Medição • Gestão de Estoques • Gestão do Inventário Físico • Movimentação de Estoque
Empreendimentos	• Orçamento de Projetos • Planejamento de Projetos e Obras • Gerenciamento de empreendimentos
Gestão de Manutenção	• Manutenção Preventiva • Manutenção Preditiva • Manutenção Corretiva • Inspeção, melhoria e aferições • Registro de Acidentes e Infrações Para: • Instalações Prediais • Transporte de Empregados • Eletromecânica • Equipamentos Laboratório • Veículos • Pitometria
Recursos Humanos	• Administração de Pessoal • Gerenciamento da Frequência • Gestão de Benefícios • Folha de Pagamento • Recrutamento e Seleção • Administração de Treinamentos e Eventos • Administração Organizacional • Desenvolvimento de Pessoal • Avaliação de Desempenho • Saúde, segurança e Medicina do Trabalho

Existem ainda diversos projetos em andamento, tais como: e-Social, ICPC, PCR - Avaliação de Desempenho e Promoção; evolução da Orçamentação de Obras através do PS; evolução do Inventário / Gestão de Estoques; e BI para Gestão de Perdas, bem como alguns produtos SAP que estão fase de Implantação, dentre eles: SRM; NFe; SUP e Afaria.

Esta nova contratação deverá permitir manter os serviços de suporte a operação do ambiente e aos usuários SAP CESAN, realizar a manutenção corretiva e evolutiva deste sistema e realizar as melhorias e projetos que aumentam o grau de valor agregado do SAP para a CESAN.

Os serviços serão detalhados ao longo desta especificação técnica. No entanto, estes serviços devem ser prestados de forma integrada ao ambiente computacional e aos demais sistemas utilizados pela CESAN.

2. OBJETO DO CONTRATO

O objeto desta contratação é a **prestação de serviços especializados de suporte, manutenção corretiva e evolutiva em ERP SAP**.

Os serviços técnicos especializados mínimos a serem realizados, incluem:

- Serviço de Consultoria Funcional SAP;
- Serviço de Desenvolvimento SAP;
- Serviço de Suporte e Manutenção SAP;
- Serviço de Gerenciamento de Projetos SAP.

OBS: Estes serviços serão realizados sobre a plataforma ERP SAP ECC 6.0 – EHP 6 e seus produtos correlatos.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1. Tipos de Serviços

Para a composição dos custos de cada demanda solicitada pela CESAN durante a execução do contrato, entende-se que os seguintes **tipos de serviços** são necessários:

- a) Serviço de Consultoria Funcional SAP – Realização de serviços de consultoria em ambientes do ERP SAP, mediante ordem de serviço específica, gerenciado por demanda ou projeto e medição baseada em entrega;
- b) Serviço de Desenvolvimento SAP – Realização de serviços de desenvolvimento de produtos relacionados à solução ERP SAP, mediante ordem de serviço específica, gerenciado por demanda ou por projeto e medição baseada em entrega;
- c) Serviço de Suporte e Manutenção SAP – Realização de serviços de suporte a operação e utilização da solução ERP SAP implantada na CESAN, mediante a ordem de serviço e medições mensais das atividades realizadas ou medição baseada em entrega;
- d) Serviços de Gerenciamento de Projetos SAP – Realização de serviços específicos de gestão de projetos SAP, mediante ordem de serviço específica, gerenciado por projeto e medição baseada em entrega.

3.2. Serviços a serem prestados e perfis requeridos

- a) O Serviço de Consultoria Funcional SAP consiste em realizar levantamento, análise, especificação, dimensionamentos, execução, integração, configuração, testes, implantação de soluções, documentação (inclusive de processos e procedimentos empresariais suportados pelo ERP SAP ou em fase de implantação) treinamento e diagnósticos da utilização do SAP CESAN. Para a realização destes serviços, entende-se que é necessário que os profissionais responsáveis pela execução do serviço tenham, no mínimo:
 - Curso superior em qualquer área de formação;
 - 4 (quatro) anos de experiência profissional relacionada ao módulo ERP SAP relativo à Ordem de Serviço que estiver sendo executada.
- b) O Serviço de Desenvolvimento SAP consiste em construir e ou adaptar códigos para disponibilizar soluções relacionadas ao ambiente ERP SAP existente na CESAN. Para a realização destes serviços, entende-se que é necessário que os profissionais responsáveis pela execução do serviço tenham, no mínimo:
 - Curso superior em qualquer área de formação;
 - 3 (três) anos de experiência profissional especificamente relacionada a pelo menos um dos seguintes conhecimentos:
 - Desenvolvimento utilizando ABAP;
 - Desenvolvimento SAP Netweaver Portal;
 - SAP Netweaver PI para integração entre sistemas;
 - BO (Business Objects);
 - Workflow SAP.

Devido ao fato do SAP ser a ferramenta de trabalho que centenas de profissionais da CESAN utilizam para realizar suas atividades do dia-a-dia e que os processos onde estas atividades estão inseridas sofrem diversos

impactos provocados por demandas internas e externas relacionadas à sua evolução, frequentemente estamos adaptando e customizando este ERP às nossas necessidades. Como este software é um patrimônio intelectual da SAP e seu completo domínio pertence a ela, necessitamos que o fornecedor dos serviços de Desenvolvimento SAP esteja apto utilizar esta tecnologia da melhor maneira possível. Já que a contratação direta da SAP não é prática da maioria das empresas públicas brasileiras, estamos requerendo conhecimentos em Desenvolvimento ABAP e NetWeaver através da apresentação de uma Certificação específica emitida pela própria SAP.

Assim, estes serviços terão que ser acompanhados por um profissional com Experiência em Desenvolvimento SAP e Certificação SAP Certified Development Associate – ABAP with SAP NetWeaver.

- c) O Serviço de Suporte e Manutenção SAP consiste em suportar a operação e a utilização do ERP SAP implantado na CESAN, sendo necessário realizar frequentemente diversas ações de suporte técnico e funcional do primeiro ao último nível. Além da disponibilização de suporte de segunda a sexta-feira das 08 às 18 horas, do tratamento de incidentes, pequenas requisições e manutenção do ambiente, poderão ser solicitadas outras atividades relacionadas nestas especificações técnicas e nos processos de Gestão de Serviços de TI que serão repassados pela CESAN durante a Fase de transição dos serviços.

Os serviços de suporte SAP deverão ser realizados por consultores individuais de apoio, com toda a infraestrutura técnica necessária para fornecer suporte a operação e utilização do SAP ERP 6.0 - EHP6, com customizações ABAP, bem como para os processos de negócio atualmente suportados por esta ferramenta.

- d) O Serviço de Gerenciamento de Projetos SAP consiste na realização de serviços específicos de gestão de projetos relacionados ao ambiente do ERP SAP existente na CESAN, aplicação de pacotes de atualização ou ativação, evolução e customização dos módulos SAP. Para a realização destes serviços, entende-se que é necessário que o profissional tenha, no mínimo:
- Curso superior em qualquer área de formação;
 - 2 (dois) anos de experiência profissional especificamente relacionada ao Gerenciamento de Projetos SAP utilizando a metodologia ASAP - Accelerated SAP.

Devido as constantes mudanças nos processos empresariais, provocadas por demandas externas ou internas, a CESAN necessita desenvolver diversos projetos relacionados ao ERP SAP todos os anos. Além de habilidades para o planejamento, gerenciamento das partes interessadas, comunicação, teste, gestão da qualidade, da mudança e transição, o Gerente de Projetos SAP deverá possuir conhecimentos aprofundados sobre os roteiros específicos SAP e ferramentas como a metodologia ASAP e o SAP Solution Manager.

Estes serviços terão que ser supervisionados por um profissional com Experiência e Certificação SAP Certified Associate Project Manager em Gerenciamento de Projetos SAP.

3.3. Demais atividades previstas

Como os procedimentos e as instruções detalhadas só serão estabelecidos durante a etapa de transição dos serviços, além do que já foi descrito, relacionamos abaixo algumas atividades que serão requeridas para a execução dos serviços.

- Planejamento da Operação e dos Projetos
 - Estabelecer diretrizes, modelo de governança e os procedimentos de gestão dos serviços;
 - Estabelecer metodologias, estratégias de implantação, cronogramas para cada atividade ou projetos, papéis e responsabilidades de cada equipe e Planos de Comunicação para cada tipo de SERVIÇO;
 - Analisar a capacidade de a infraestrutura existente suportar cada solução proposta;
 - Apresentar Propostas e Diagnósticos;
 - Promover a Homologação das Propostas e Diagnósticos;

- Realizar da reunião de “kick-off” para comunicação oficial do início de cada tipo de SERVIÇO ou Projeto;
- Realizar reuniões semanais, quinzenais ou mensais de Status Report para a apresentar o andamento de cada tipo de SERVIÇO ou Projeto.
- Análise das demandas e apresentação das Propostas
 - Identificar cada demanda, sua classificação e sua priorização;
 - Receber e registrar a evolução do atendimento de cada chamado no sistema de gestão de Service Desk;
 - Levantar e detalhar os requisitos de negócio e regulatórios locais;
 - Entrar em contato com o demandante sempre que necessário;
 - Promover o estabelecimento do escopo de cada demanda;
 - Mapear os processos envolvidos;
 - Desenhar os Processos Futuros;
 - Registrar, mapear e propor soluções para cada evolução de escopo identificada;
 - Analisar, desenhar e definir as estruturas de dados requeridas para cada solução proposta;
 - Identificar e propor estratégias de integração com os sistemas existentes na CESAN;
 - Realizar a integração das soluções propostas com os sistemas da CESAN;
 - Definir estratégias e realizar migrações e Cargas de dados;
 - Apresentar propostas para o atendimento das demandas;
 - Dimensionar, apresentar e acordar o Esforço necessário ao atendimento de cada demanda;
 - Realizar e fornecer toda a documentação necessária ao início de cada SERVIÇO.
- Atendimento imediato
 - Esclarecer dúvidas relacionadas a operação do SAP CESAN;
 - Esclarecer dúvidas relacionadas aos processos suportados pelo SAP CESAN;
 - Identificar falhas do ERP SAP CESAN;
 - Restaurar a operação do SAP em caso de incidentes;
 - Atender e solucionar incidentes;
 - Atender pequenas requisições de serviço.
- Realização das melhorias e projetos
 - Corrigir erros identificados em configurações, programas, relatórios, customizações, cargas, interfaces, portais, processos, etc;
 - Alterar configurações, programas e/ou funcionalidades existentes;
 - Realizar configurações;
 - Realizar cargas;

- Desenvolver funcionalidades, programas, relatórios, customizações, interfaces, etc;
- Aplicar notas e pacotes de atualização de software;
- Implementar mudanças de caráter legal/legislativo;
- Propor solução de contorno para problemas identificados, sempre que o prazo requerer uma solução imediata;
- Propor solução definitiva para problemas, principalmente para os recorrentes;
- Documentar da Solução Proposta;
- Instalar Hardwares / Softwares e Configurar o(s) Ambiente(s) sobre o qual funcionarão os serviços;
- Realizar os Testes Iniciais do Ambiente;
- Promover a Homologação do Ambiente;
- Realizar Implementações diversas (Ativação, Configuração e Customização);
- Realizar Testes Iniciais e o Controle da Qualidade dos Produtos Gerados (ainda no Ambiente de Desenvolvimento);
- Implementar integrações com sistemas que tenham interface com o SAP CESAN;
- Realizar e Gerir Cargas de Dados, Testes e Controle da Qualidade;
- Realizar Ajuste dos Produtos Gerados;
- Promover a Homologação dos Produtos Gerados no Ambiente de Qualidade;
- Propor ou Realizar a Atualização da Base de Conhecimento da CESAN;
- Propor estratégias de treinamento dos Usuários do SAP CESAN;
- Realizar apresentações das Soluções propostas ou implantadas;
- Realizar Treinamento dos Usuários Chave;
- Executar Testes Unitários e Integrados dos Produtos Gerados;
- Realizar o Controle da Qualidade e os Ajustes Finais;
- Promover a Homologação de todos os Produtos entregues;
- Realizar a avaliação de atendimento ao Escopo;
- Realizar a Análise de GAP(s);
- Realizar as Apresentações das Propostas de Evolução do Escopo;
- Realizar as Análises das Propostas de Evolução do Escopo;
- Promover a Homologação da(s) Proposta(s) de Evolução do Escopo;
- Realizar a Implementação de GAP(s);
- Execução dos Testes unitários e integrados de todos os Produtos Gerados, incluindo GAP(s), nos Ambientes de Desenvolvimento e Qualidade;
- Promover a Homologação dos Produtos Gerados e GAP(s);
- Elaborar materiais destinados ao treinamento dos Usuários;
- Propor perfis para os usuários;
- Analisar, propor e realizar a implantação dos Produtos Entregues;
- Complementar e atualizar a Documentação existente;

- Planejar a Operação Assistida, Suporte pós-implantação e os Serviços de Garantia;
 - Participar do Treinamento dos Usuários Finais;
 - Realizar ou participar dos Testes Finais dos Produtos Entregues no Ambiente de Produção;
 - Realizar Operação Assistida por no mínimo 30 dias corridos;
 - Realizar Suporte pós-implantação e prestação dos Serviços de Garantia por no mínimo 90 dias corridos;
 - Realizar a manutenção dos produtos implantados;
 - Promover o Encerramento dos projetos e o Aceite Final dos Produtos Entregues.
- Gestão do ambiente e Monitoramento dos serviços
- Monitorar processos de trabalho, interfaces, rotinas e etc, utilizando as ferramentas básicas de BASIS e o SAP Solution Manager;
 - Monitorar disponibilidade, capacidade e desempenho do ambiente;
 - Realizar o suporte BASIS;
 - Administrar acessos;
 - Administrar bases de dados;
 - Administrar rotinas de backup;
 - Emitir relatórios de comportamento de servidores, aplicações, interfaces, base de dados e etc, contemplando estatísticas de desempenho, capacidade e disponibilidade dos ambientes;
 - Elaborar plano de ação e/ou recomendações para solução dos problemas de ambiente identificados;
 - Propor melhorias em infraestrutura e/ou outros sistemas para mitigar riscos de disponibilidade, capacidade e desempenho;
 - Realizar atividades correlatas;
 - Emitir relatórios de monitoramento, acompanhamento e gestão dos serviços;
 - Realizar treinamentos diversos.

Observações:

Os serviços objeto desta licitação não poderão sofrer descontinuidade frequente durante todo o prazo da vigência do Contrato, devendo ser executados por empregados da contratada, sob a inteira responsabilidade funcional e operacional desta, mediante vínculo de subordinação dos trabalhadores para com a empresa contratada, sobre os quais manterá estrita e exclusiva fiscalização.

Os processos, procedimentos e as instruções detalhadas só serão estabelecidos durante a etapa de transição dos serviços devido ao fato de estarmos contratando um parceiro da SAP, devidamente capacitado para prestar o suporte e dar a manutenção ao ERP SAP, e pelo fato dos nossos processos possuírem uma complexidade elevada.

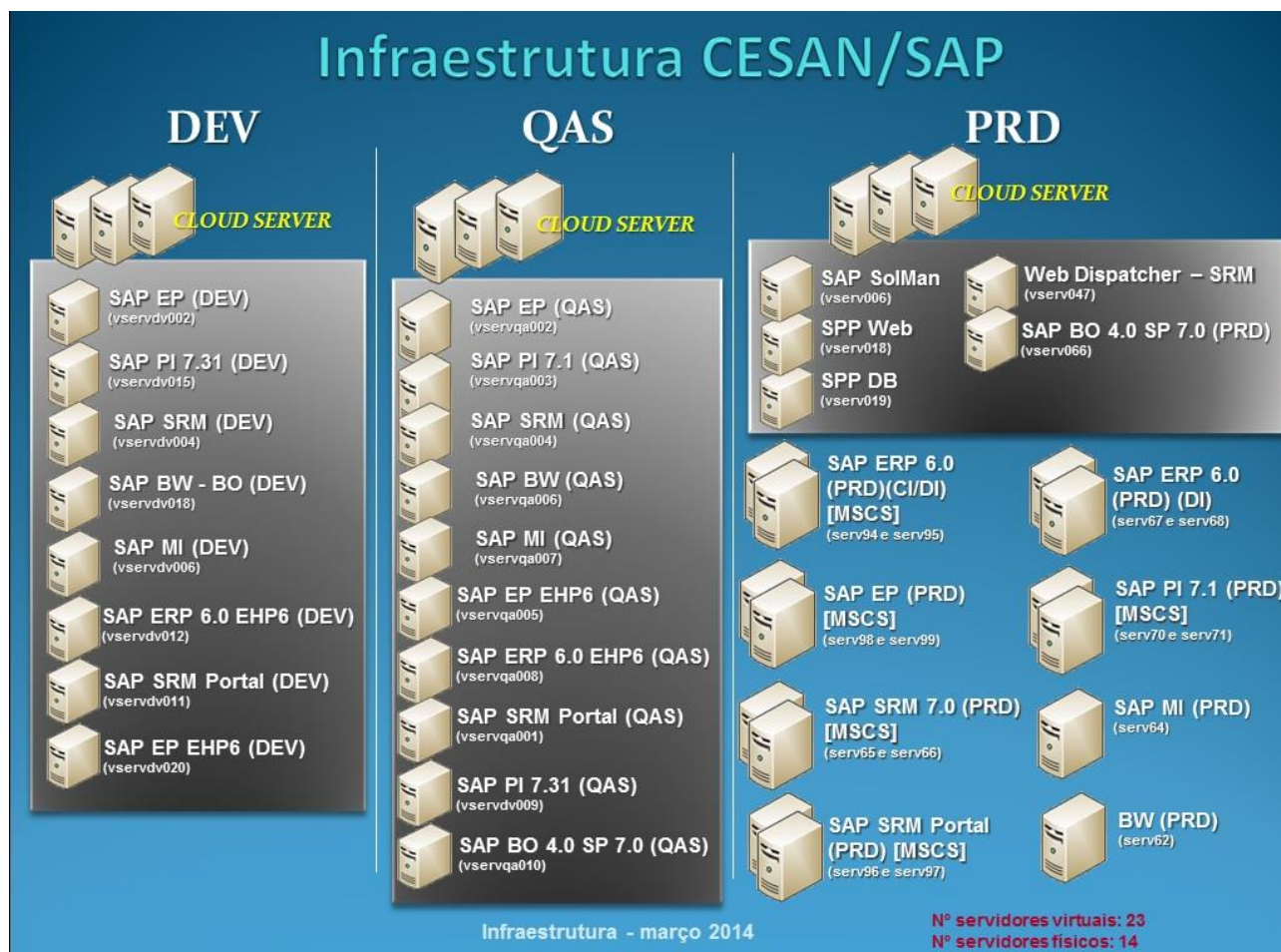
4. AMBIENTE COMPUTACIONAL DA CESAN

Os produtos gerados durante a execução do contrato deverão ser capazes de fazer um aproveitamento completo da infra-estrutura de Tecnologia da Informação atualmente existente na CESAN, tanto em termos de gerenciadores de bancos de dados, servidores de aplicação, sistemas operacionais das estações usuárias e estrutura de comunicação. Atualmente, o ambiente computacional da CESAN pode ser resumido, mas não limitado, às seguintes tecnologias e abordagens:

- a) Sistema Operacional Microsoft Windows Server 2008 Enterprise (com algumas utilizações do MS – Windows Server 2003 Enterprise);
- b) Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) Microsoft SQL Server 2012 (com algumas utilizações do MS - SQL Server 2008);
- c) Arquitetura de processamento INTEL ou equivalente, de 64 bits ou de 32 bits;
- d) Sistema Operacional Microsoft Windows 7 nas estações clientes, com algumas utilizações do Microsoft Windows 8 e XP;
- e) Uso concorrente de recursos do computador tanto nos aplicativos server quanto client;
- f) Idioma das interfaces dos sistemas com o usuário em Português do Brasil;
- g) Componentes WEB compatíveis com o browser Internet Explorer 6.x ou superior;
- h) O sistema de gestão de Service Desk é o Microsoft System Center Service Manager 2012 R2, para registro de todos os chamados relacionados a TI;
- i) Registro e controle de usuários baseado em perfis de acesso e senhas criptografadas, sendo estes perfis construídos segundo a necessidade da **CESAN**;
- j) Operação de aplicativos passíveis de rastreamento e auditoria, informando o usuário, data de operação, tipo de operação executada, etc;
- k) Aplicações sem vínculo com qualquer componente de terceiros ou mecanismo que configure relação de dependência onerosa para a **CESAN**;
- l) Solução ERP baseada em SAP 6 – EHP 6.0 com customizações ABAP;
- m) Solução SRM integrada ao ERP SAP (em implantação);
- n) Solução de Integração para ERP SAP 6.0 (SAP Netweaver PI 7.1 EHP 1);
- o) Solução de Portal para ERP SAP 6.0 (SAP Netweaver EP 7.02);
- p) Solução de Gerenciamento ERP SAP 6.0 (SAP Solution Manager 7.1);
- q) Portal Corporativo baseado em Windows Sharepoint Services 3.0;
- r) Solução de Gestão baseada em Microsoft Project Server 2007, MS - Office Sharepoint Server 2007 e Windows Sharepoint Service 3.0;
- s) Solução BI baseada em IBM COGNOS 10.2 e Microsoft SQL Server 2008;
- t) Outras soluções baseadas em Java e .NET, entre outras.

4.1. Landscape do ERP SAP implantado na CESAN

O sistema ERP SAP implantado na CESAN opera sobre a seguinte infraestrutura:



Observações:

Esta infraestrutura será mantida e evoluída pela CESAN com o apoio da Contratada.

Além disso, o ERP SAP utilizado pela CESAN poderá ser ampliado através de ativação, configuração e customização de novos Módulos, Sub-módulos e Funcionalidades.

5. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- a) Todos os atendimentos deverão ser realizados na língua Português do Brasil.
- b) Os serviços serão executados em três fases:
 - o Fase de transição dos serviços: A partir da data de publicação do extrato do CONTRATO no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo pela CESAN, a contratada terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos para preparação da equipe, implantar a infraestrutura e realizar a transição necessária à prestação dos SERVIÇOS.

Nesta fase de transição dos serviços serão realizadas, no mínimo, as seguintes atividades:

- Estruturação do Ambiente - A CONTRATADA deve montar e configurar, em suas dependências e com recursos próprios, a estrutura necessária para a realização dos serviços contratados. Também será necessário solicitar a Fiscalização da CESAN a criação de login e senha de todos os empregados que farão acesso à rede, ao SAP e ao Service Desk da CESAN;
- Análise dos Processos de Gerenciamento de Serviços e da Base de Conhecimento da TI da CESAN - ao final desta atividade a CONTRATADA deve conhecer todos os padrões, processos, procedimentos operacionais, instruções de trabalho, catálogo de serviços,

indicadores, métricas e metas da Divisão de Gestão de Integração da CESAN, bem como a categorização, criticidade e nível de atendimento de incidentes, problemas, mudanças e requisições de serviços já existentes;

- Análise das Informações Disponíveis - Avaliação da documentação disponível, identificação dos processos das unidades usuárias, dos usuários-chaves e detentores de conhecimento de negócio ou técnico;
 - Planejamento das Estratégias de Comunicação e de Transição – ao final desta atividade a CONTRATADA deve possuir um plano de ação detalhado para assumir todos os serviços contratados, conforme especificações existentes no presente Edital e seus Anexos. Também será necessário definir, em conjunto com a Fiscalização da CESAN, um Relatório Mensal dos Serviços;
 - Habilitação da equipe técnica – ao final desta atividade a CONTRATADA deve garantir que sua equipe técnica esteja apta a prestar os serviços contratados;
 - Integração - A equipe da CONTRATADA deve participar de uma reunião com a CESAN para apresentar suas diretrizes, estratégias, modelo de governança, procedimentos de gestão dos serviços, metodologias, planos de comunicação, apresentação das equipes envolvidas, papéis e responsabilidades de cada equipe, infraestrutura existente e os principais aplicativos que serão utilizados para atender a CESAN.
- Fase de estabilização dos serviços: Após a fase de transição dos serviços, a contratada terá um prazo de 90 (noventa) dias corridos para estabilização dos serviços, período este no qual os indicadores poderão ser flexibilizados e ajustados, desde que em comum acordo entre as partes.
 - Fase de execução dos serviços: Fase em que a contratada poderá ser penalizada em caso de descumprimento total ou parcial dos níveis de serviço acordados.
- c) A contratada deverá utilizar o sistema de gestão de Service Desk da CESAN, o Microsoft System Center Service Manager 2012 R2, e seguir os processos de Gestão de Serviços de TI implantados na CESAN ou que venham a ser implantados durante a vigência do contrato, bem como suas atualizações, para registro e atendimento de todos os chamados (incidentes, problemas, mudanças e requisições de serviços) relacionados ao ERP SAP. A CESAN irá disponibilizar as licenças necessárias para utilização da contratada. A contratada não poderá utilizar outra ferramenta de gerenciamento de chamados sem permissão expressa da CESAN.
- d) Os serviços deverão ser executados nas instalações da contratada de segunda a sexta-feira das 08 às 18 horas, exceto os serviços descritos no item 11 desta especificação.
- e) O dimensionamento da equipe de atendimento será de responsabilidade da contratada, de acordo com o número de demandas repassadas pela CESAN, de forma a atender as condições técnicas e operacionais mínimas para a execução dos serviços descritos no Edital e seus anexos.
- f) O Service Desk da CESAN será responsável por encaminhar os chamados para a Contratada, gerenciar o nível de serviços e finalizar os chamados. Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário final ou de responsável pelo serviço na CESAN.
- g) Toda a tramitação de chamados e notificações automáticas deverá ser realizada através do sistema de gestão de Service Desk.
- h) A Contratada deverá identificar, categorizar, programar e atender todos os incidentes, problemas, mudanças, requisições de serviços e projetos repassados pela CESAN através do sistema de gestão de Service Desk de acordo com os processos de Gestão de Serviços de TI da CESAN.
- i) Sempre que possível, deverá ser utilizada uma das Métricas estabelecidas no item 10 destas Especificações Técnicas para desenvolvimento das soluções demandadas.

- j) Para serviços que durem dois ou mais meses, poderá ser solicitado à fiscalização da CESAN a realização de entregas parciais, que permitam o faturamento de alguma parte do serviço executado, desde que o valor faturado seja compatível com a entrega realizada;
- k) A CESAN se reserva o direito de priorizar os serviços demandados.
- l) A CESAN se reserva o direito de exigir a presença de técnicos da Contratada nas instalações da CESAN durante determinadas fases de implantação e operação assistida ou até que cessem problemas oriundos dos Serviços prestados.
- m) Sempre que for realizada alguma Manutenção Evolutiva ou Projeto, a Contratada deverá ministrar os treinamentos para os usuários-chaves e para os Analistas da CESAN, envolvidos em cada demanda. Ao final destes treinamentos, a equipe da CESAN deve estar apta para utilizar, operar e manter os produtos entregues.
- n) Os chamados atendidos deverão ser atualizados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do script utilizado, indicação do item de configuração afetado, a descrição resumida das providências adotadas e informações prestadas ao usuário e demais informações, como módulo, tipo, fases e o tempo gasto no atendimento, necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas e conforme processo de Gerenciamento do Conhecimento da CESAN.
- o) A Contratada deverá contribuir com a manutenção da Base de Conhecimento da CESAN conforme especificado no processo de Gerenciamento do Conhecimento. Esta atividade deve ser realizada de forma a permitir que incidentes, requisições de serviços e erros simples possam ser resolvidos pelas equipes de 1º e 2º níveis. Durante a fase de transição dos serviços, a CESAN repassará para a Contratada o procedimento para atualização da base de conhecimento conforme estabelecido no processo de Gerenciamento do Conhecimento.
- p) Todo serviço deverá ser entregue formalmente à CESAN.
- q) Para as Manutenções Evolutivas e os Projetos, as entregas serão subdivididas nas etapas de verificação da qualidade e homologação dos serviços prestados.
 - o Verificação da qualidade dos produtos entregues – Caberá ao Analista em Tecnologia da Informação da CESAN receber os produtos entregues pela Contratada, verificar o atendimento ao escopo de cada solicitação, realizar os testes necessários à verificação da qualidade dos trabalhos realizados e das documentações geradas;
 - o Homologação dos Serviços prestados - Caberá ao Analista em Tecnologia da Informação da CESAN, com o apoio da Contratada, realizar a entrega formal de cada produto gerado para o Usuário do ERP SAP implantado na CESAN responsável pela solicitação, onde será apresentado o trabalho realizado para o atendimento ao escopo da solicitação. Esta etapa objetiva o aceite dos Serviços prestados.
- r) É obrigação da Contratada garantir a qualidade de todos os produtos entregues e que os serviços foram prestados de acordo com o Contrato, que inclui Edital e seus anexos.
- s) Para a medição dos serviços entregues será necessário que a Contratada obtenha a assinatura do Analista/Técnico da CESAN responsável por cada tipo de serviço, módulo SAP ou processo empresarial, através de um Registro Semanal de Homologação de Serviços Concluídos que será estabelecido na *Fase de transição dos serviços*.
- t) Após a conclusão dos serviços e, quando determinado nos processos de Gerenciamento de Serviços de TI

da CESAN, do aceite do Analista em Tecnologia da Informação da CESAN, é que a contratada será autorizada a faturar o serviço entregue.

- u) Caso não seja possível medir todo o serviço planejado para o mês, só será feito o pagamento do valor efetivamente medido e aprovado pela fiscalização da CESAN.
- v) Além das penalidades previstas no Contrato e no Edital, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no item 9 desta especificação caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de prazos, desempenho, qualidade e indicadores;
- w) Por entender que é necessário um período inicial de mobilização, transição e ajustes, não serão aplicadas penalidades, previstas no item 9 desta especificação, nos 4 (quatro) primeiros meses de contrato, contados a partir da data de publicação do extrato do CONTRATO no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo pela CESAN, sem prejuízo das obrigações contratuais e correta medição dos serviços executados.
- x) Durante todo o contrato e ao término do contrato a CONTRATADA deverá transferir conhecimento para a equipe da CESAN.

Observações:

- Os SERVIÇOS serão realizados através das demandas repassadas pelo Service Desk da CESAN.
- A CESAN se reserva o direito de priorizar os serviços a serem realizados e discutir as ferramentas e tecnologias a serem utilizadas.
- Os Planos de Trabalho apresentados pela CONTRATADA deverão conter o detalhamento das etapas relativas a cada projeto, os marcos de entrega, seus produtos e o quantitativo de horas para sua execução.
- A Contratada apresentará, em cada etapa do Plano de Trabalho, previamente definido, os termos de aceite aos serviços executados, que servirão para possibilitar a medição das horas trabalhadas.
- Estes serviços serão entendidos como concluídos após a entrega de todos os produtos propostos e o aceite da Fiscalização da CESAN através do Registro Semanal de Homologação de Serviços Concluídos a ser estabelecido na *Fase de transição dos serviços*.
- Será de responsabilidade da CONTRATADA, ao substituir, alterar ou implementar alguma funcionalidade ou componente, garantir que o ERP SAP implantado na CESAN mantenha plena disponibilidade.
- Será de responsabilidade da CONTRATADA efetuar e manter as integrações com os demais sistemas utilizados na CESAN, mesmo durante a manutenção corretiva ou evolutiva.
- Sempre que forem realizadas mudanças, manutenções evolutivas e projetos será responsabilidade da CONTRATADA realizar o treinamento dos empregados da **CESAN** envolvidos no uso, operação, gestão e manutenção dos respectivos módulos SAP.

6. METODOLOGIA

Para a prestação dos serviços a CONTRATADA deverá apresentar uma metodologia baseada nos padrões e nas melhores práticas de mercado. Esta metodologia terá que ser devidamente alinhada aos processos de Gerenciamento de Serviços de TI da CESAN repassados pela Fiscalização do Contrato durante a *Fase de Transição dos serviços*.

7. GARANTIA, CORREÇÃO DE ERROS E DEMAIS CONDIÇÕES

- a) Os serviços de garantia serão prestados a todos os serviços executados e produtos entregues, devendo ter início após o aceite do Analista em Tecnologia da Informação da CESAN.
- b) Todos os SERVIÇOS realizados pela CONTRATADA deverão ser garantidos contra falhas e/ou vícios de construção por um período mínimo de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de emissão do Termo de Aceite.
- c) A garantia dos serviços, sem ônus para o contratante, contemplará a correção de erros relativos às etapas, seus produtos e suas correlações abrangendo todas as fases do processo.
- d) A correção dos erros compreende a análise do problema existente, a proposta de solução, a realização dos ajustes, a realização testes, a implantação da versão corrigida e a documentação do problema e da solução adotada.
- e) Se solicitado, a CONTRATADA deverá, também, fornecer suporte aos usuários na utilização das soluções tecnológicas adotadas pela CESAN, associadas com ERP, para o qual a CESAN definirá, junto com a CONTRATADA, a melhor forma de solução.
- f) Os SERVIÇOS serão executados no horário normal, não sendo necessária hora extra para cumprimento dos prazos estabelecidos. Caso seja necessário realizar trabalhos aos sábados, domingos e feriados ou fora do horário normal, os custos serão de responsabilidade da CONTRATADA sem ônus para a CESAN.
- g) Todos os serviços serão prestados mediante solicitação específica da fiscalização da CESAN ou do Service Desk, quando assim for determinado pela fiscalização da CESAN.

7.1. Detalhamento, classificação e prazos para atendimento das demandas

Os seguintes tipos de solicitações e prazos de atendimento serão utilizados:

Tipo Solicitação	Descrição	Detalhamento	Requisitos para Atendimento	Prazo Max. (horas úteis)	Entrega prevista
Login/senha	Administração do acesso ao SAP	Este serviço será utilizado quando houver necessidade de desbloquear usuário e/ou alterar senha no SAP.	1. Nº da matrícula; 2. Informar se é necessário alterar a senha.	2 horas	Restauração do acesso do usuário ao sistema
Dúvida e Suporte Básico	Dúvidas de operação do sistema	Este serviço será utilizado quando houverem dúvidas sobre a utilização dos sistemas, interpretação de mensagens ou auxílio no uso do ERP SAP.	1. Descrição da dúvida; 2. Módulo; 3. Funcionalidade (opcional); 4. Transação (opcional).	4 horas	Dúvida esclarecida
Login/perfil	Criação de Usuário, Login e Perfil (Administração de Usuários)	Este serviço será utilizado quando houver a necessidade de criar/desabilitar usuários e/ou atribuir/alterar perfis no SAP.	1. Nº da matrícula; 2. Perfil necessário (funções a atribuir ou a retirar ou usuário de referência); 3. Resolução em anexo ou o número da resolução (no caso de substituição de férias de gestor); 4. Período de validade do perfil; 5. Definir Ambiente para o Acesso (desenvolvimento, teste ou produção).	8 horas	Usuários desabilitado ou criado com perfis solicitados ou alterados.
Configuração	Configuração do ERP SAP e BI	Este serviço será utilizado quando houver a necessidade de criar, excluir ou alterar registros de dados ou informações através de parametrizações do SAP.	Detalhamento da configuração necessária de acordo com cada funcionalidade descrita	32 horas	Configurações realizadas, testadas e aceitas.
Configuração	Carga de Dados	Este serviço será utilizado para informar sobre o fechamento de um período e a liberação para execução de uma carga de dados do sistema para o Data Warehouse.	1. Período de Carga; 2. Módulo/Assunto do BI;	32 horas	Carga de Dados realizadas, testadas e aceitas.
Garantia	Correção de problemas para funcionalidades entregues a menos de 90 dias	Este serviço será utilizado quando houver falha em alguma funcionalidade do sistema (mensagens de erro, resultados incorretos) entregue a menos de 90 dias	1. Mensagem de Erro (se houver); 2. Transação; 3. Print da Tela (se possível); 4. Resultado mostrado; 5. Resultado esperado.	32 horas	Correções realizadas, testadas e aceitas.
Manutenção Corretiva	Alteração do sistema decorrente da identificação de erros sem garantia	Este serviço será utilizado quando for necessária a realização de correções em funcionalidades do sistema que não estejam na garantia.	1. Mensagem de Erro (se houver); 2. Transação; 3. Print da Tela (se possível); 4. Resultado mostrado; 5. Resultado esperado.	80 horas	Correções realizadas, testadas e aceitas. (exceto para erros que dependam de interferência da SAP)
Manutenção Evolutiva	Alteração do sistema decorrente da alteração do processo apoiado pelo mesmo.	Este serviço será utilizado quando for necessária a realização de melhorias em uma ou mais funcionalidades do SAP.	Preenchimento do FM-RGTI/GI-001 - Documento de Escopo (apenas a seção I) e Planilha de Caracterização (anexo ao Documento de Escopo)	80 horas	Apresentação de proposta de melhorias em uma ou mais funcionalidades do SAP
Manutenção Evolutiva	Alteração do sistema decorrente da alteração do processo apoiado pelo mesmo.	Utilize esse serviço quando for necessário criar/alterar Indicador, Grandeza ou Relatório.	Preenchimento do FM-RGTI/GI-001 - Documento de Escopo (apenas a seção I) e Planilha de Caracterização (anexo ao Documento de Escopo)	96 horas	Apresentação de proposta para uma Manutenção Evolutiva que atenda a demanda do usuário
Projeto	Criação de novos recursos no SAP ou no BI.	Utilize esse serviço quando for necessário o desenvolvimento de novos recursos ou a ativação e configuração de módulos / submódulos SAP ou BI.	Preenchimento do FM-RGTI/GI-001 - Documento de Escopo (apenas a seção I) e Planilha de Caracterização (anexo ao Documento de Escopo)	160 horas	Apresentação de proposta de Projeto que atenda a demanda corporativa da CESAN

Observações:

- A CESAN terá direito de classificar como Prioridade Alta até 9% (nove por cento) e como 1% (um por cento) do total de Solicitações de Serviços repassadas para a Contratada;
- As demandas classificadas como Prioridade Alta deverão ter seu Prazo de atendimento reduzido em 50%, sem que isto incorra em custos adicionais para a CESAN;
- As demandas classificadas como Prioridade Muito Alta deverão ter seu Prazo de atendimento reduzido

em 75%, sem que isto incorra em custos adicionais para a CESAN;

- Para os Serviços categorizados como Incidentes, o Prazo de atendimento será de 06:00 horas úteis para as demandas classificadas como Prioridade Alta e 03:00 horas úteis para as demandas classificadas como Prioridade Muito Alta. Em todos os casos, o Prazo de atendimento deverá ser contado a partir do repasse do serviço para a Contratada;
- De acordo com os Níveis de Serviço especificados no item 8, o descumprimento do Prazo de atendimento previsto acarretará as multas previstas no item 9 desta especificação, sem prejuízo das penalidades previstas no Contrato.

8. INDICADORES

- Os serviços serão acompanhados por indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, compondo o acordo de níveis de serviço entre a CESAN e a contratada.
- A aferição dos níveis de serviços será mensal, através do Service Desk e do Relatório Mensal de Serviços que será apresentado pela Contratada.
- Deverão constar no Relatório Mensal de Serviços todos os indicadores de níveis de serviços acordados, além da descrição de ocorrências do período e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.
- Os indicadores de qualidade referentes à satisfação dos usuários serão mensurados através de pesquisa de satisfação por e-mail, a ser realizada através do sistema de gestão do Service Desk da CESAN com todos os usuários demandantes do período após o fechamento dos chamados.
- Nas fases de mobilização/transição e de estabilização dos serviços, a contratada não será penalizada em caso de descumprimento de algum Prazo de atendimento.

8.1. Indicadores Estabelecidos

Código:	SLA01
Indicador:	Tempo de Suporte Básico
Descrição:	Tempo médio para atendimento de Suporte Básico
Cobertura:	9x5 - segunda à sexta das 08 às 17 horas
Medição:	Mensal
Disponibilização:	Diário
Nível de Serviço:	<= 6 horas
Métrica:	Média de tempo para atendimento de Suporte Básico

Código:	SLA02
Indicador:	Tempo de Configuração e Carga de Dados
Descrição:	Tempo médio para atendimento de Configuração e Carga de Dados no SAP CESAN
Cobertura:	9x5 - segunda à sexta das 08 às 17 horas
Medição:	Mensal

Disponibilização:	Diário
Nível de Serviço:	<= 32 horas
Métrica:	Média de tempo para atendimento de Configuração e Carga de Dados no SAP CESAN

Código:	SLA03
Indicador:	Tempo médio de Serviço de Garantia
Descrição:	Tempo médio para a Correção de problemas em funcionalidades entregues a menos de 90 dias
Cobertura:	9x5 - segunda à sexta das 08 às 17 horas
Medição:	Mensal
Disponibilização:	Diário
Nível de Serviço:	<= 32 horas
Métrica:	Média de tempo para a prestação dos Serviços de Garantia

Código:	SLA04
Indicador:	Tempo médio de Manutenção Corretiva
Descrição:	Tempo médio para a Correção de erros sem garantia
Cobertura:	9x5 - segunda à sexta das 08 às 17 horas
Medição:	Mensal
Disponibilização:	Diário
Nível de Serviço:	<= 80 horas
Métrica:	Média de tempo para a prestação dos Serviços de Manutenção Corretiva. Exceto para os problemas que venham a requerer intervenção da SAP.

Código:	SLA05
Indicador:	Tempo médio para proposta de Manutenção Evolutiva
Descrição:	Tempo médio para a apresentação de proposta de Manutenção Evolutiva do SAP CESAN.
Cobertura:	9x5 - segunda à sexta das 08 às 17 horas
Medição:	Mensal
Disponibilização:	Diário
Nível de Serviço:	<= 96 horas
Métrica:	Média de tempo para a para a apresentação de proposta de Manutenção Evolutiva em uma ou mais funcionalidades do SAP CESAN. Este tempo inclui a metrficação, a especificação e a apresentação de cada proposta.

Código:	SLA06
Indicador:	Tempo médio de apresentação de proposta de Projeto
Descrição:	Tempo médio para a apresentação de proposta de Projeto que atenda a demanda corporativa da CESAN.

Cobertura:	9x5 - segunda à sexta das 08 às 17 horas
Medição:	Mensal
Disponibilização:	Diário
Nível de Serviço:	<= 160 horas
Métrica:	Média de tempo para a para a apresentação de proposta de Projeto para a evolução do ERP SAP implantado na CESAN. Este tempo inclui a metrficação, a especificação e a apresentação de cada proposta.

Código:	SLA07
Indicador:	Cumprimento de Prazos Propostos
Descrição:	Medição do cumprimento dos Prazos de entrega propostos em cada melhoria, manutenção evolutiva ou projeto
Cobertura:	10x5 - segunda à sexta das 08 às 18 horas
Medição:	Mensal
Disponibilização:	A cada demanda encerrada
Nível de Serviço:	>= 90% dentro do critério acordado
Métrica:	Média de cumprimento de prazos propostos

Código	SLA08
Indicador	Qualidade das entregas da Manutenção Evolutiva
Descrição	Medição do retrabalho nas entregas da Manutenção Evolutiva.
Cobertura	NA
Medição	Mensal
Disponibilidade	Diário
Nível de Serviço	>= 90% dos chamados atendidos
Métrica	Número de entregas com retrabalho na Manutenção Evolutiva pelo número total de entregas de Manutenções Evolutiva no período, multiplicado por 100.

Código	SLA09
Indicador	Alimentação da base de conhecimento
Descrição	Inclusão ou atualização de informações na base de conhecimento.
Cobertura	9X5 – segunda á sexta das 08 às 17 horas
Medição	Mensal
Disponibilidade	Diário
Nível de Serviço	>= 20% dos chamados atendidos
Métrica	Número de chamados atendidos pela contratada com inserção ou atualização de artigo na Base de Conhecimento pelo número total de chamados atendidos pela contratada, no período, multiplicado por 100.

Código	SLA10
Indicador	Qualidade da base de conhecimento
Descrição	Identificação de erros de Português (ortografia, clareza, pontuação, concordância, acentuação, etc), erros de categorização e registros fora do padrão definido no processo de Gerenciamento de Conhecimento.
Cobertura	NA
Medição	Mensal
Disponibilidade	Mensal
Nível de Serviço	<= 5 %
Métrica	Número de registros com dados inconsistentes (incluídos pela contratada) pelo número total de registros (incluídos pela contratada) na base de conhecimento no período, multiplicado por 100.

Código:	SLA11
Indicador:	Satisfação dos usuários
Descrição:	Medição da satisfação dos usuários com os serviços de Service Desk
Medição:	Mensal
Disponibilização:	A cada dez dias
Nível de Serviço:	>= 90% dentro do critério acordado
Métrica:	Porcentagem de usuários satisfeitos com os serviços prestados pelo total de usuários que responderam a pesquisa de satisfação realizada pelo Service Desk e comunicada para a Contratada.

Código:	SLA12
Indicador:	Qualidade do relatório mensal de serviços
Descrição:	Identificação de erros e pontualidade na entrega do relatório mensal de serviços
Medição:	Mensal
Disponibilização:	Mensal
Nível de Serviço:	= 0 dentro do critério acordado
Métrica:	Número de erros identificados no relatório mensal dos serviços devido a dados imprecisos e informações incompletas mais o número de dias de atraso de entrega do relatório.

OBS: Todos os tempos (níveis de serviços) serão aferidos em horas úteis.

9. MULTAS e PENALIDADES

- Cada indicador será verificado durante o fechamento da Medição Mensal. Para cada indicador que não tenha atingido a meta estabelecida no item 8.1 será aplicada uma multa na Contratada equivalente a 5% do valor dos serviços não conformes.
- Fica a Contratada sujeita à multa reincidente de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal faturado para cada indicador do item 8.1 que não tenha atingido a meta exigida por dois meses consecutivos.

- c) A multa mensal será descontada nas faturas subsequentes à medição dos serviços, desde que garantida a defesa prévia da contratada. A CESAN comunicará, através de ofício, os problemas identificados e o valor da penalidade correspondente. A contratada poderá apresentar justificativa, em até 5 (dias) úteis após a emissão desse ofício. A CESAN realizará a análise das justificativas apresentadas, podendo acatar ou não as justificativas apresentadas.
- d) As demais penalidades estão previstas no Edital do qual estas especificações técnicas fazem parte.

10. MÉTRICAS PARA DESENVOLVIMENTO

A estimativa de tempo (HH) para desenvolvimentos será realizada utilizando métricas. Devido a complexidade dos desenvolvimentos, as métricas definidas para a criação e alteração são distintas.

10.1. Métricas – Produtos Novos

Os quadros abaixo demonstram o Total Máximo de Horas a ser metrificado para desenvolvimento de produtos novos.

Produto	Complexidade	Total de Horas de Desenvolvimento	Produto	Complexidade	Total de Horas de Desenvolvimento
Batch Input	Muito Baixa	17	Module Pool	Muito Baixa	25
	Baixa	25		Baixa	38
	Média	43		Média	61
	Alta	64		Alta	102
	Muito Alta	86		Muito Alta	144
LSMW	Muito Baixa	14	Enhancements Field Exits	Muito Baixa	15
	Baixa	21		Baixa	24
	Média	34		Média	36
	Alta	50		Alta	49
	Muito Alta	63		Muito Alta	74
BAPI	Muito Baixa	20	Enhancements User exit/ menu exit / screen exit.	Muito Baixa	15
	Baixa	29		Baixa	24
	Média	47		Média	36
	Alta	64		Alta	53
	Muito Alta	85		Muito Alta	71
IDOC	Muito Baixa	21	Enhancements BADI	Muito Baixa	16
	Baixa	31		Baixa	24
	Média	49		Média	38
	Alta	66		Alta	53
	Muito Alta	87		Muito Alta	72
ALE	Muito Baixa	13	Aplicação de Nota em ABAP	Muito Baixa	16
	Baixa	24		Baixa	32
	Média	51		Média	40
	Alta	68		Alta	64
	Muito Alta	82		Muito Alta	92
Interface	Muito Baixa	15	Funções / RFC	Muito Baixa	17
	Baixa	28		Baixa	25
	Média	45		Média	43
	Alta	72		Alta	62
	Muito Alta	94		Muito Alta	86
Report	Muito Baixa	20	Workflow	Muito Baixa	29
	Baixa	32		Baixa	51
	Média	46		Média	81
	Alta	71		Alta	142
	Muito Alta	118		Muito Alta	208

SapScripts ou SmartForms	Muito Baixa	22
	Baixa	31
	Média	56
	Alta	97
	Muito Alta	134

Gerador de atualização de tabela (SM30)	Muito Baixa	6
	Baixa	10
	Média	17
	Alta	26
	Muito Alta	36

10.2. Métricas – Manutenção de Produtos Existentes

Os quadros abaixo demonstram o Total Máximo de Horas a ser metrificado em manutenções de produtos existentes.

Produto	Complexidade	Total de Horas de Desenvolvimento
Batch Input	Muito Baixa	8
	Baixa	13
	Média	22
	Alta	38
	Muito Alta	59
LSMW	Muito Baixa	7
	Baixa	12
	Média	18
	Alta	31
	Muito Alta	46
BAPI	Muito Baixa	9
	Baixa	14
	Média	23
	Alta	38
	Muito Alta	58
IDOC	Muito Baixa	9
	Baixa	14
	Média	24
	Alta	39
	Muito Alta	60
ALE	Muito Baixa	9
	Baixa	18
	Média	25
	Alta	40
	Muito Alta	57
Interface	Muito Baixa	7
	Baixa	14
	Média	23
	Alta	44
	Muito Alta	65
Report	Muito Baixa	9
	Baixa	14
	Média	23
	Alta	40
	Muito Alta	71
SapScripts ou SmartForms	Muito Baixa	10
	Baixa	14
	Média	27
	Alta	55
	Muito Alta	88

Produto	Complexidade	Total de Horas de Desenvolvimento
Module Pool	Muito Baixa	10
	Baixa	15
	Média	32
	Alta	58
	Muito Alta	91
Enhancements Field Exits	Muito Baixa	6
	Baixa	9
	Média	18
	Alta	32
	Muito Alta	51
Enhancements User exit/ menu exit / screen exit.	Muito Baixa	6
	Baixa	9
	Média	18
	Alta	31
	Muito Alta	46
Enhancements BADI	Muito Baixa	6
	Baixa	9
	Média	18
	Alta	31
	Muito Alta	46
Aplicação de Nota em ABAP	Muito Baixa	8
	Baixa	16
	Média	32
	Alta	40
	Muito Alta	64
Funções / RFC	Muito Baixa	7
	Baixa	10
	Média	20
	Alta	37
	Muito Alta	55
Workflow	Muito Baixa	20
	Baixa	35
	Média	56
	Alta	98
	Muito Alta	144
Gerador de atualização de tabela (SM30)	Muito Baixa	3
	Baixa	7
	Média	12
	Alta	17
	Muito Alta	24

10.3. Definição da Complexidade

As tabelas a seguir determinam a Complexidade de cada Produto.

10.3.1. Interface Inbound (Interface, ALE, IDOC, LSMW, Batch Input, ...)

Produto	Critério técnico de classificação	Complexidade	Definição
Interface Inbound	Número de telas	Muito Baixa	Menos de 3 telas
		Baixa	De 3 a 4 telas
		Media	De 5 a 7 telas
		Alta	De 8 a 12 telas
		Muito Alta	Mais que 12 telas
	Nº de transações	Muito Baixa	Somente upload de tabela Z (sem transação).
		Baixa	1 transação (depende do Número de telas ser inferior a 5)
		Media	1 transação (depende do Número de telas ser superior a 5)
		Alta	2 transações com dependência
		Muito Alta	Mais de 2 transações com dependência
	Nº de tabelas	Muito Baixa	1 acesso
		Baixa	2 a 3 acessos.
		Media	4 a 6 acessos.
		Alta	7 a 9 acessos.
		Muito Alta	10 ou mais acessos.
	Lógica de processamento (consistências)	Muito Baixa	Não há validação (arquivo lido/dados de entrada é inserido sem validação/tratamento)
		Baixa	Só validação de dados e formatação de valores.
		Media	Cálculos de totais/subtotais e agrupamentos/desagrupamento de registros, com dados provenientes somente do arquivo de entrada.
		Alta	Fórmulas e utilização de funções para obtenção de valores, validações e resultados necessários no processamento.
		Muito Alta	Validação e consistência que resultem em criação dos dados a serem inseridos. Sendo feito com acesso a tabelas, fórmulas ou funções.

OBS: - Se existirem transações distintas e independentes em termos de processo na mesma interface deve-se classificar como Batch inputs separados.

- No caso de diferentes fluxos de telas na transação devido a possibilidade de parametrização funcional de diferentes entradas de dados (ex. mestre de material) deve-se classificar por tipo de entrada combinado com os demais parâmetros da métrica.

- No critério Número de Telas só devem ser consideradas as telas onde dados são inseridos (telas de passagem NÃO devem ser consideradas).

- Sempre que houver desdobramento, o número de telas acessadas não deve entrar no Batch Input.

10.3.2. Interface Outbound (Interface, ALE, IDOC, LSMW, Batch Input, ...)

Produto	Critério técnico de classificação	Complexidade	Definição
Interface Outbound	Nº de campos	Muito Baixa	Menos de 10 Campos
		Baixa	de 10 a 29 Campos
		Media	de 30 a 39 Campos
		Alta	de 40 a 49 Campos
		Muito Alta	Mais de 49 Campos
	Nº de Arquivos	Muito Baixa	1 arquivo com um só layout
		Baixa	1 arquivo com mais que um layout
		Media	2 arquivos de layouts únicos.
		Alta	2 arquivos de dados com diferentes record types ou 3 arquivos com layouts únicos.
		Muito Alta	3 arquivos com diferentes record types ou mais que 3 arquivos.
	Nº de Record types	Muito Baixa	1 record type
		Baixa	2 record types
		Media	3 record types
		Alta	4 record types
		Muito Alta	Mais de 4 record types.
	Nº de tabelas	Muito Baixa	1 acesso
		Baixa	2 a 3 acessos.
		Media	4 a 6 acessos.
		Alta	7 a 9 acessos.
		Muito Alta	10 ou mais acessos.
	Lógica de processamento (consistências)	Muito Baixa	Não há validação (arquivo lido/dados de entrada é inserido sem validação / tratamento)
		Baixa	Só validação de dados e formatação de valores bem como funções para essas formatações/conversão. Funções de formatação e de criação de arquivos devem ser consideradas neste tópico.
		Media	Cálculos de totais/subtotais e agrupamentos/desagrupamento de registros.
		Alta	Fórmulas e utilização de funções para obtenção de valores, validações e resultados necessários no processamento. Funções para obtenção de valores, dados específicos ou simulações devem ser inseridas neste tópico.
		Muito Alta	Cálculos de totais/subtotais e agrupamentos/desagrupamento de registros além de fórmulas e utilização de funções para obtenção de valores, validações e resultados necessários no processamento. Considerar apenas as funções para obtenção de valores, dados específicos ou simulações devem ser inseridas neste tópico.

OBS: - Arquivos de controle gerados pela arquitetura de interface não devem ser considerados.

- Arquivos específicos (ex. emails) devem ser considerados como mais um arquivo gerado pela interface.

- No critério Nº de Record types, cabeçalhos e rodapés só devem ser considerados caso nestes registros existam dados calculados. O número de Record Types -RT a ser considerado deve ser resultante da soma dos RT de todos os arquivos gerados.

10.3.3. Report

Produto	Critério técnico de classificação	Complexidade	Definição
Report	Navegação	Muito Baixa	Sem navegação
		Baixa	1 só layout com split de informação simples (detalhe de um campo do relatório).
		Media	até 2 níveis de navegação com Drill Down/ALV
		Alta	3 a 4 níveis de navegação/layouts com Drill Down/ALV
		Muito Alta	Mais que 4 níveis de navegação/layouts com Drill Down/ALV ou layout customizável.
	Lógica de processamento (consistências)	Muito Baixa	Listagem pura e simples dos dados extraídos.
		Baixa	Listagem simples com validação de dados e formatação de valores bem como funções para essas formatações/conversão.
		Media	Cálculos de totais/subtotais e agrupamentos/desagrupamento de registros.
		Alta	Fórmulas e utilização de funções para obtenção de valores, validações e resultados necessários no processamento. Funções para obtenção de valores, dados específicos ou simulações devem ser inseridas neste tópico.
		Muito Alta	Cálculos de totais/subtotais e agrupamentos/desagrupamento de registros além de fórmulas e utilização de funções para obtenção de valores, validações e resultados necessários no processamento. Considerar apenas as funções para obtenção de valores, dados específicos ou simulações.
	Nº de tabelas	Muito Baixa	1 acesso
		Baixa	2 a 3 acessos.
		Media	4 a 6 acessos.
		Alta	7 a 9 acessos.
		Muito Alta	10 ou mais acessos.

OBS: - Caso o relatório tenha diferentes layouts com informações não comuns entre as saídas (ex. informações de diferentes módulos) deve-se classificar o produto com split.
 - Qualquer tipo de entrada de dados ou batch input deve ser classificada como split em outro produto.

10.3.4. SapScript ou SmartForms

Produto	Critério técnico de classificação	Complexidade	Definição
Modificação / Adaptação / Tradução	JANELAS	Muito Baixa	Alteração em somente 1 Janela.
		Baixa	Alteração em 2 ou 3 Janelas.
		Media	Alteração em mais de 3 Janelas.
		Alta	Alteração em mais de 3 Janelas com objetos.
		Muito Alta	Alteração em mais de 3 Janelas com objetos e outros recursos.
	Páginas	Muito Baixa	Alteração em somente 1 Página.
		Baixa	Alteração em 2 Páginas.
		Media	Alteração em 3 Páginas.
		Alta	Alteração em mais de 3 Páginas.
		Muito Alta	Alteração em mais de 3 Páginas com objetos diversos.
Criação	JANELAS	Muito Baixa	Criação de 1 Janela com menos de 15 campos
		Baixa	Criação de 1 Janela com mais de 15 campos
		Media	Criação de 2 Janelas
		Alta	Criação de 3 a 8 Janelas
		Muito Alta	Criação de mais de 8 Janelas
	Páginas	Muito Baixa	Criação de 1 página com menos de 15 campos
		Baixa	Criação de 1 página com 15 a 25 campos
		Media	Criação de 1 página com mais de 25 campos
		Alta	Criação de 2 ou 3 páginas
		Muito Alta	Criação de mais de 3 páginas

OBS: - Classificação de Form (Sapscript/Smartforms) se refere somente a construção do formulário ou adaptação de formulários já codificados ou standards já existentes. Qualquer lógica de povoamento deve ser um split em um report ou outro programa.

- Adaptações/criações de arquivos de logo a serem importados devem ser tratados fora desta métrica.

- Qualquer configuração conjunta com BASIS tais como configurações de impressoras específicas devem ser tratadas fora desta métrica.

10.3.5. On Line (Module Pool) – Web Dynpro

Produto	Critério técnico de classificação	Complexidade	Definição
On-line (Module Pool) / Web Dynpro	Nº de Telas	Muito Baixa	1 tela
		Baixa	2 telas simples, sem table control
		Media	até 4 telas simples, sem table control
		Alta	mais que 4 telas simples ou pelo menos uma tela com table control.
		Muito Alta	Dois ou mais table control.
	Nº de campos em uma mesma tela.	Muito Baixa	até 10 campos.
		Baixa	10 a 15 campos.
		Media	de 15 a 20 campos.
		Alta	de 20 a 25 campos.
		Muito Alta	mais que 25 campos.
	Acessos de tabelas	Muito Baixa	1 acesso
		Baixa	2 a 3 acessos.
		Media	4 a 6 acessos.
		Alta	7 a 9 acessos.
		Muito Alta	10 ou mais acessos.
	Lógica de processamento (consistências)	Muito Baixa	Listagem pura e simples dos dados extraídos.
		Baixa	Listagem simples com formatação e consistência de dados.
		Media	Cálculos de totais/subtotais e agrupamentos/desagrupamento de registros.
		Alta	Fórmulas e utilização de funções para obtenção de valores, validações e resultados necessários no processamento. Funções para obtenção de valores, dados específicos ou simulações devem ser inseridas neste tópico.
		Muito Alta	Cálculos de totais/subtotais e agrupamentos/desagrupamento de registros além de fórmulas e utilização de funções para obtenção de valores, validações e resultados necessários no processamento. Considerar apenas as funções para obtenção de valores, dados específicos e simulações.

OBS: Esta classificação se refere a programas com telas criadas manualmente (programas de módulo pool).

10.3.6. Enhancement (BADI, User Exit/Menu Exit/Screen Exit/Field Exit)

Produto	Tipo	Critério técnico de classificação	Complexidade	Definição
Enhancement	field exit	Lógica de processamento	Muito Baixa	Validação dos dados inseridos.
			Baixa	Busca de informações para alteração do dado inserido.
			Media	Interação com 1 objeto (ex. export/import de memória) desde que com busca de informações para validação/alteração do campo inserido.
			Alta	Interação com 2 ou 3 objetos (ex. export/import de memória) desde que com busca de informações para validação/alteração do campo inserido.
			Muito Alta	Interação com diversos objetos (ex. export/import de memória) desde que com busca de informações para validação/alteração do campo inserido.
		Acessos a tabelas internas e externas ao programa.	Muito Baixa	1 acesso
			Baixa	2 ou 3 acessos.
			Media	4 ou 5 acessos.
			Alta	6 ou 7 acessos.
			Muito Alta	Mais que 7 acessos.
	User exit/ menu exit / screen exit / BADI	Lógica de processamento	Muito Baixa	Não há validação apenas movimentação de dados.
			Baixa	Só validação de dados e formatação de valores.
			Media	Cálculos
			Alta	Fórmulas e utilização de funções para obtenção de valores, validações e resultados necessários no processamento. Funções para obtenção de valores, dados específicos ou simulações devem ser inseridas neste tópico.
			Muito Alta	Cálculos, fórmulas e utilização de funções para obtenção de valores, validações e resultados necessários no processamento. Considerar apenas as funções para obtenção de valores, dados específicos ou simulações devem ser inseridas neste tópico.
		Acessos a tabelas internas e externas ao programa.	Muito Baixa	1 acesso
			Baixa	2 a 3 acessos.
			Media	4 a 6 acessos.
			Alta	7 a 9 acessos.
			Muito Alta	10 ou mais acessos.

10.3.7. Funções - RFC

Produto	Critério técnico de classificação	Complexidade	Definição
Funções	Parâmetros de entrada	Muito Baixa	Menos de 3 parâmetros de entrada
		Baixa	De 3 a 4 parâmetros de entrada
		Media	De 5 a 7 parâmetros de entrada
		Alta	De 8 a 12 parâmetros de entrada
		Muito Alta	Mais de 12 parâmetros de entrada
	Parâmetros de saída	Muito Baixa	Menos de 3 parâmetros de saída
		Baixa	De 3 a 4 parâmetros de saída
		Media	De 5 a 7 parâmetros de saída
		Alta	De 8 a 12 parâmetros de saída
		Muito Alta	Mais de 12 parâmetros de saída
	Nº de tabelas	Muito Baixa	1 acesso
		Baixa	2 a 3 acessos.
		Media	4 a 6 acessos.
		Alta	7 a 9 acessos.
		Muito Alta	10 ou mais acessos.
	Lógica de processamento (consistências)	Muito Baixa	Não há validação (dados de entrada é inserido sem validação/tratamento)
		Baixa	Só validação de dados e formatação de valores.
		Media	Cálculos de totais/subtotais e agrupamentos/desagrupamento de registros, com dados provenientes somente dos parâmetros de entrada.
		Alta	Fórmulas e utilização de funções para obtenção de valores, validações e resultados necessários no processamento.
		Muito Alta	Validação e consistência que resultem em criação dos dados a serem inseridos. Sendo feito com acesso a tabelas, fórmulas ou funções.

OBS: Embora as métricas sejam diferentes, os critérios para análise de complexidade são as mesmas para Funções, RFC's e BAPI's.

10.3.8. Workflow

Produto	Critério técnico de classificação	Complexidade	Definição
Workflow	Tratamento de fluxo / Métodos / Eventos	Muito Baixa	Fluxo simples sem validações Sem atualizações de tabelas Sem Atualizações de Transação Ativação de fluxo standard (sem customização)
		Baixa	Pequenas Validações Atualização de Dados de 1 a 2 Tabelas Sem Atualizações de Transação
		Media	Validações Significativas Atualização de 3 a 5 Tabelas 1 Atualização de Transação Ativação de fluxo standard (com customização)
		Alta	Validação Complexa dos Dados Atualização de mais de 5 tabelas até 2 Atualizações em Transações Tomadas de decisão Tratamento e controle de deadline
		Muito Alta	Chamadas de varias Funções de Atualização Intenso controle de modificações de recebimento Interação com outros sistemas Chamadas de sub-fluxos Criação de regras para determinar responsáveis

10.3.9. Gerador de atualização de tabela (SM30)

Produto	Critério técnico de classificação	Complexidade	Definição
Gerador de atualização de tabela (SM30)	Nr de Telas	Muito Baixa	1 tela
		Baixa	2 telas, alteração de layout da tela gerada automaticamente
	Acessos de tabelas	Muito Baixa	1 acesso
		Baixa	2 a 3 acessos.
		Media	4 a 6 acessos.
		Alta	7 a 9 acessos.
		Muito Alta	10 ou mais acessos.
	Lógica de processamento (consistências)	Muito Baixa	Listagem pura e simples dos dados
		Baixa	Listagem simples com formatação
		Media	Validações simples (campos individuais) através de eventos
		Alta	Validações complexas (campos simples + campos agrupados) através de eventos
		Muito Alta	Validações complexas (campos simples + campos agrupados) através de eventos Ajuda de pesquisa em tempo de execução Controle de exibição de campos na tela

10.4. Forma de Cálculo

10.4.1. O fornecedor, de posse da especificação, identifica o tipo de produto a ser construído ou modificado;

10.4.2. A Complexidade do Desenvolvimento será determinada da seguinte forma:

- a) Para cada Critério Técnico de Classificação do produto a ser construído/modificado, apontado na *Definição da Complexidade*, será escolhida uma complexidade que resultará em uma pontuação de acordo com a tabela abaixo:

Complexidade	Pontuação
Muito Baixa	1
Baixa	2
Média	3
Alta	4
Muito Alta	5

- b) A Complexidade do Desenvolvimento se dará pela média aritmética resultante das pontuações obtidas no item acima. Será respeitado o arredondamento universal.

10.4.3. Uma vez determinada a Complexidade do Desenvolvimento, a metrificação será baseada no número de horas determinado na tabela Métricas – Produtos Novos ou na tabela Métricas – Manutenção de Produtos Existentes.

10.4.4. Os Totais de Horas de Desenvolvimento apresentados nas tabelas Métricas incluem, no mínimo, as seguintes atividades:

- ✓ Análise da Demanda.
- ✓ Especificação Técnica: elaboração da especificação técnica com o detalhamento da solução proposta, controle das requests geradas ao longo do desenvolvimento e os ajustes finais alinhados aos produtos gerados.
- ✓ Avaliação de Ambiente: análise do ambiente, requests, notas SAP, Support Package aplicados, entre outros.
- ✓ Desenvolvimento: desenvolvimento da solução.
- ✓ Teste Unitário de Sistemas: realização de testes unitários, que visa verificar se as funcionalidades estão operando conforme o esperado.
- ✓ Controle da Qualidade: controle da qualidade dos produtos gerados.

Observações:

- As demandas deverão ser desdobradas em quantas partes forem necessárias para uma boa adequação aos produtos especificados nas métricas estabelecidas.
- Os desenvolvimentos com Complexidade Muito Alta deverão ter seus esforços detalhados para análise do Total máximo de Horas metrificado.
- As aplicações de Notas com Complexidade Muito Alta serão tratadas como Projetos e terão o esforço calculado de acordo com o tempo da equipe alocada para o mesmo.
- As demandas com esforço estimado maior que 160 horas serão tratadas como Projetos terão o esforço calculado de acordo com o tempo da equipe alocada para o mesmo.
- Sempre que possível, os projetos deverão ser conduzidos de acordo com a metodologia ASAP.
- Caso hajam distorções repetidas nos esforços dimensionados para atendimento das demandas repassadas, tanto a Contratada quanto a CESAN, em comum acordo, poderão solicitar a substituição da Métrica pelo tempo que a equipe foi alocada para atendimento do mesmo. A condição para que esta exceção ocorra é que a referida equipe realize os serviços nas instalações e sob o acompanhamento da CESAN.
- Estão fora das Métricas para Desenvolvimento.

- Estudo das Demandas: análises específicas, detalhamento da demanda e estabelecimento do escopo.
 - Especificação Funcional: elaboração do Documento de Escopo padrão da CESAN, com detalhamento da solicitação, a solução proposta e o dimensionamento do esforço de cada produto gerado.
 - Configuração: parametrização do sistema.
 - Planejamento de Cenários de Testes: elaboração do Plano de Testes.
 - Treinamento: serão utilizadas horas de consultoria funcional para realizar os treinamentos requeridos pela CESAN.
 - Teste Integrado: realização dos testes para a validação da solução como um todo, inclusive a verificação dos impactos em todos os módulos envolvidos.
 - Documentação: Entrega de toda a documentação da demanda (Plano de Testes / Documento de Configuração) e elaboração da documentação no SPP (SAP Productivity Pak) quando requerida pela CESAN.
 - Transição: elaboração do Plano de Implantação e atendimentos Basis.
 - Desenvolvimentos relacionados aos módulos SAP BO / BW.
- As demandas que requererem soluções, ou parte destas, fora das Métricas para Desenvolvimento terão que ser detalhadas por produto a ser entregue e respectivos esforços. Estas propostas serão apresentadas de acordo com os padrões da CESAN que serão repassados na Fase de Transição dos Serviços.

10.5. Glossário

10.5.1. BATCH INPUT

São programas criados, na maioria das vezes, para fazer a entrada de dados no SAP. Através de arquivos texto, planilhas Excel ou outra origem. O programa lê os dados, faz um mapeamento das telas e executa a transação que irá gravar as informações no SAP. Para fazer o mapeamento das telas deve-se utilizar uma transação SHDB.

10.5.2. INTERFACE

São programas que realizam transferência de dados entre o SAP e outro sistema. A interface pode ser de:

- **Entrada:** quando o SAP recebe dados de outros sistemas vindos de arquivos txt, planilhas ou outros meios. Nesse caso, os dados serão carregados no SAP utilizando recursos como Batch Input e BAPIs.

- **Saída:** são seleções de dados no SAP para utilização em outro sistema. Nesse caso são gerados arquivos txt, planilhas ou mensagens.

Observação: Existem interfaces que são criadas para automatizar processos complexos dentro do próprio SAP. A principal diferença entre interfaces e programas de batch input é a frequência com que são executadas. As interfaces são executadas com certa frequência enquanto que os programas batch input são utilizados apenas na carga inicial do sistema. Além disso, as interfaces geralmente carregam dados de mais de uma transação enquanto os programas batch executam apenas uma transação.

10.5.3. REPORT

São programas utilizados para fazer relatórios de apresentação de dados (exibição de relatórios em tela, exibição de listas, ALV, consultas).

10.5.4. FORM: SAPSCRIPT / SMART FORM

É um relatório mais elaborado. Pode ser:

- **SapScript:** é uma ferramenta do SAP para criação de relatórios mais elaborados, chamados de formulários. A opção pela utilização desta ferramenta geralmente se dá pela necessidade de alguns recursos que não podem ser obtidos através de código ABAP comum, como nos chamados "reports", tais como: inserção de logotipos, fontes de tamanhos ou tipos diferentes, etc. Muitas vezes, dependendo da necessidade do relatório, pode-se compensar utilizar o desenvolvimento de um relatório convencional sobre um formulário pré-impresso, que já contenha o layout e logotipo desejados.

- **Smart Form:** é uma ferramenta com os mesmos objetivos dos formulários SapScript, porém com interface gráfica. Em alguns casos, pode tornar o desenvolvimento mais ágil.

10.5.5. ON-LINE (MODULE-POOL) – WEB DYNPRO

São programas utilizados para cadastro de dados (consulta, criação, alteração e exclusão). Geralmente são utilizados para manter tabelas Z ou implementar rotinas não tratadas pelo sistema.

10.5.6. USER-EXIT / BADI

São formas de modificação das aplicações “standards” no SAP. Podem ser:

- **Field Exit:** rotinas executadas quando determinado campo é preenchido ou exibido. Essas rotinas são executadas no momento que o processamento da tela passa por este campo e são utilizadas para alterar o conteúdo ou validá-los emitindo mensagem de erro.
- **User Exit / Program Exit:** sub-rotinas definidas pela SAP em determinado evento do programa (antes de salvar, após salvar, ao eliminar, ao sair, etc.), que ao serem chamadas já estão carregadas com os dados do processamento em áreas de memória e onde podemos alterar o conteúdo de determinados campos ou enviar mensagens influenciando o funcionamento da transação em questão.
- **Screen Exit:** rotinas chamadas para determinados objetos da tela onde podemos adicionar novos campos de usuário.
- **Customer Function Exit:** funções disponibilizadas pela SAP em pontos estratégicos do código. Exemplo: Ao calcular os preços de um pedido de compra. O objetivo é o mesmo das User Exits.
- **BADI:** métodos para programas ABAP Orientado a Objetos. O objetivo é o mesmo das User Exits.

10.5.7. FUNÇÃO / RFC

São programas que podem ser chamados por todos os outros, e que possuem parâmetros de entrada, saída e troca de tabelas. São utilizados para otimizar a codificação.

10.5.8. BAPI

Business Application Program Interfaces: são funções (SE37) acessadas dentro do SAP ou remotamente (RFC - Remote Function Call). Em alguns casos elas substituem totalmente um Batch Input. Em outros casos pode ser necessário chamar duas ou mais BAPIs em sequência para obter o mesmo resultado.

11. SERVIÇOS QUE ESTÃO FORA DO ESCOPO DESTES CONTRATO

O Service Desk da CESAN irá realizar os serviços de 1º nível de atendimento aos usuários do ERP SAP implantado na CESAN, restringindo sua atuação a Base de Conhecimento disponibilizada para o mesmo. Neste sentido, estes serviços estão fora do escopo desta contratação, cabendo a Contratada atender os demais chamados escalonados para ela.

12. RELATÓRIO MENSAL DE SERVIÇOS

- a. A contratada deverá elaborar e disponibilizar em meio digital (arquivo com extensão PDF) o Relatório Mensal de Serviços, contendo informações gerenciais sobre os serviços prestados.
- b. A cada Medição dos Serviços, o representante da contratada deverá comparecer à CESAN para apresentar o Relatório Mensal de Serviços para a Fiscalização do Contrato.
- c. O Relatório Mensal de Serviços deve conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - Indicadores de níveis de serviço descritos no item 8.1 desta especificação;
 - Incidentes e requisições de serviços identificados durante o período;
 - Quantidade de chamados repassados pela CESAN, por frente, tipo, total por frente e tipo;
 - Quantidade de chamados solucionados, por frente, tipo, total por frente e tipo;
 - Quantidade de chamados por tipo de classificação/criticidade;
 - Relação dos chamados dentro dos Prazos de atendimento;
 - Relação dos chamados fora dos Prazos de atendimento;

- Relação das entregas realizadas dentro dos Prazos propostos;
- Relação das entregas realizadas fora dos Prazos propostos;
- Relação dos chamados com retrabalho na entrega;
- Ranking dos 10 tipos de chamados que mais ocorreram;
- Evolução do volume de chamados atendidos mês a mês;
- Evolução do volume de chamados não atendidos mês a mês, por motivo de pendência;
- Necessidade de treinamento de usuários;
- Tempo máximo e médio por tipo de atendimento;
- Volume de contribuições para base de conhecimento;
- Descrição dos riscos identificados, ações adotadas pela contratada e recomendações para a CESAN;
- Gráficos analíticos dos resultados obtidos e respectivas análises.

13. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- a) A contratada deverá credenciar, junto a CESAN, um representante para prestar esclarecimentos, realizar reuniões mensais de acompanhamento e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do Contrato. Este empregado da Contratada deverá estar disponível para contatos durante o horário de expediente adotado pela CESAN e a Contratada deverá informar seus contatos telefônicos e e-mail;
- b) A contratada deverá garantir que este representante tenha autonomia para assumir, em nome da própria contratada, tanto no que se refere aos aspectos técnicos quanto nos administrativos compromissos relacionados aos serviços que constituem objeto do presente instrumento contratual (tais como prazos, serviços, mudanças nos processos, tarefas, melhorias, planos de ação, etc.), sendo considerado, para estes efeitos, seu preposto. Caberá ainda a este profissional informar imediatamente à Fiscalização da CESAN sobre todo e qualquer incidente ou ocorrência, real ou potencial, identificada durante a prestação dos serviços.
- c) A contratada deverá constituir uma equipe de qualidade cujas atividades deverão estar dedicadas à realização do serviço de monitoramento e análise dos Serviços, tais como:
 - Verificar a qualidade de todos os produtos concluídos antes de entrega-los para a CESAN;
 - Garantir o tratamento dos registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na pesquisa de satisfação, quando couber;
 - Realizar auditoria nos serviços prestados, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões e identificar falhas no atendimento (relacionadas à capacitação, escalonamento, cortesia, desvios de conduta, tempo e abordagens inadequadas, entre outras situações) e oportunidades de melhoria;
 - Manter registros históricos das auditorias realizadas, com informações sobre quem auditou, quais atendimentos foram auditados, quem foi o auditado, resultados da auditoria, recomendações e/ou planos de ação associados e demais informações/ev evidências sobre as ações adotadas;
 - Definir métricas e, a partir delas, medir o desempenho individual dos analistas e das equipes, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços;
 - Avaliar a qualidade das informações ofertadas para compor a base de conhecimento da CESAN, introduzindo melhorias para aumentar a eficácia do atendimento aos usuários;
 - Propor e promover ações de melhoria para o processo de atendimento;
 - Promover a periódica recapacitação, técnica e comportamental, das equipes seja para o atendimento a novas demandas como também para tratamento de erros que tenham sido identificados nas análises dos atendimentos;
 - Apurar os indicadores previstos no contrato, bem como os itens de verificação necessários para o controle adequado dos atendimentos;
 - Analisar o dimensionamento das equipes identificando as eventuais necessidades de ajuste;
 - Elaborar o “Relatório Mensal de Serviços”, conforme definido no item 12 desta especificação;

- Avaliar as oportunidades para transferência de conhecimento para as equipes da CESAN, providenciando o treinamento dos integrantes destas equipes (bem como manter os controles associados);
- Dar tratamento estatístico aos dados envolvidos no processo de atendimento, apresentando gráficos e relatórios mensais contendo médias, desvio padrão, tendências, correlações, estratificações/decomposições, simulações, projeções e outras análises de interesse da contratada ou que sejam solicitadas pela CESAN;
- Analisar o desempenho da prestação dos serviços utilizando ferramentas da qualidade (exemplos: MASP, Pareto, diagramas de Ishikawa) e definindo planos de ação para correção/melhoria das operações (todo e qualquer plano de ação, procedimento ou conhecimento estruturado necessário para a execução dos serviços deve ser documentado);
- Realizar levantamentos de evidências com o objetivo de subsidiar a CESAN no tratamento de eventuais anomalias e reclamações de clientes;
- Quando forem identificados atendimentos incompletos, incorretos ou inadequados, a equipe da qualidade deve garantir que:
 - A Fiscalização da CESAN seja informada para providenciar a abordagem necessária a cada caso, com o apoio da Contratada;
 - Informar à fiscalização da CESAN quais ações (treinamento, ajuste nos procedimentos, orientação, desligamento do profissional, etc.) foram ou estão sendo adotadas pela contratada para evitar que os problemas identificados se repitam.
- A CESAN poderá a qualquer momento auditar, nas dependências da contratada, a qualidade e execução dos serviços prestados através de pessoal próprio ou terceiro.
- A CESAN poderá a qualquer momento solicitar auditoria de registros de atendimento de quaisquer chamados.

ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES

- REGRAS BÁSICAS DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO PARA CONTRATADAS EM OBRAS E SERVIÇOS

Estes documentos encontram-se à disposição dos interessados no site da **CESAN** – www.cesan.com.br/site/portal-de-licitacoes – através do menu **Normas e Prescrições**".

ANEXO VIII

RELAÇÃO DE MODELOS

- **MODELO DE CARTA CREDENCIAL**
- **MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA**
- **MODELO DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO**
- **MODELO TERMO DE COMPROMISSO**
- **MODELO DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO**
- **MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE OU MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE**
- **RELAÇÃO DETALHADA DOS CONTRATOS E VALOR RESIDUAL**
- **MODELO DE CURRÍCULO**
- **MODELO DE RESUMO DOS DOCUMENTOS APRESENTADOS PARA AVALIAÇÃO E JULGAMENTO DA PROPOSTA TÉCNICA (PARA ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA)**
- **MODELO DE RESUMO DOS DOCUMENTOS APRESENTADOS PARA AVALIAÇÃO E JULGAMENTO DA PROPOSTA TÉCNICA (PARA CERTIFICADOS)**
- **MODELO DE RESUMO DOS DOCUMENTOS APRESENTADOS PARA AVALIAÇÃO E JULGAMENTO DA PROPOSTA TÉCNICA (PARA CURRÍCULOS)**

MODELO DE CARTA CREDENCIAL PARA O (S) REPRESENTANTE(S) ÀS SESSÕES DE ABERTURA DE PROPOSTAS

PROPONENTE

LOCAL E DATA

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

**ASSUNTO: PROPOSTA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS OBJETO DO EDITAL
Nº 033/2014 – CONCORRÊNCIA – CESAN.**

O abaixo assinado, na qualidade de responsável legal pela empresa, vem, pela presente, informar a V.Sas. que o (s) Sr. (s)....., Carteira (s) de Identidade nº....., é (são) pessoa (s) designada (s) por nós para acompanhar a **CONCORRÊNCIA** em epígrafe, podendo, para tanto, impugnar, transigir, renunciar a recursos, requerer, assinar, enfim, o que preciso for para o fiel cumprimento do presente credenciamento, bem como exercer o direito de preferência na condição de ME ou EPP ou MEI (quando for o caso), conforme estabelece a Lei Complementar Estadual 618/2012.

Atenciosamente

Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(eis) legal(ais) pela proponente (Nome da Proponente)

Observação: A referência ao direito de preferência somente deverá ser mencionada caso a empresa assim for enquadrada e deseje exercer o direito de preferência nesta licitação.

MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA

(Utilizar papel timbrado do banco)

CARTA DE FIANÇA Nº _____

VALOR: R\$ _____

AFIANÇADA: Nome, Endereço, Qualificação, CGC.

BENEFICIÁRIA: COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

Pelo presente instrumento, o Banco.....,C.N.P.Jnº....., com sede em....., e por seus representantes legais infra-assinados, se declara fiador e principal pagador, em caráter irrevogável e irretratável, da firma.....(nome da afiançada), estabelecida à....., até o valor máximo de R\$(.....), devidamente atualizado com base no **Item 7 da SEÇÃO 2 - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS do Edital de CONCORRÊNCIA - CESAN Nº 033/2014**, com a finalidade de garantir a fiel, completa, cabal e perfeita execução do **CONTRATO** nº....., a ser celebrado entre a empresa afiançada e a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN** (C.N.P.J Nº 28.151.363/0001-47) tendo por objeto o especificado na **CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO**.

A presente garantia, obedecido o limite acima especificado, abrange toda e qualquer quantia imputável à afiançada, inclusive o pagamento de multas, juros, honorários de advogado, cláusula penal, custas, despesas judiciais e outras penalidades cabíveis contra a afiançada.

Obriga-se o fiador, independentemente de interferência ou autorização da afiançada, a depositar no Banco do Estado do Espírito Santo - BANESES, Agência Central, em nome da **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**, no prazo improrrogável de 03 (três) dias contados a partir do recebimento da comunicação escrita contendo menção às cláusulas contratuais descumpridas pela empresa afiançada, as importâncias que tiverem de ser pagas em decorrência do aludido descumprimento, até o limite máximo estabelecido na presente Carta de Fiança.

O fiador declara, outrossim, que renuncia expressamente aos benefícios dos artigos 366, 827, 835, 837 e 838 da Lei nº 10406/2002 – CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO.

O prazo de validade da presente fiança é de (por extenso) dias, contado da data de sua emissão. (vide observação letra "d").

O não cumprimento das obrigações assumidas na presente Carta de Fiança sujeitará o fiador à multa, meramente compensatória de 2% (dois por cento) do valor da presente, corrigido monetariamente, sem prejuízo das demais sanções legalmente previstas.

Os signatários deste instrumento declaram, sob as penas da lei que:

I - Estão estatutariamente autorizados a assinar e com poderes para obrigar este Banco a tal responsabilidade e regularmente autorizado a prestar garantias desta natureza, por força do disposto em determinações administrativas internas;

- II - a presente Fiança acha-se devidamente contabilizada, satisfazendo todas as exigências da legislação, especialmente bancária, regulamentações e determinações do Banco Central do Brasil, aplicáveis à espécie;
- III - o valor da presente Fiança se contém dentro dos limites permitidos por pelo Banco Central do Brasil, sendo que nesta data, o Patrimônio Líquido deste Banco é de R\$ _____ (por extenso), compatível com o volume de fianças emitidas até a presente data;
- IV - o Banco Fiador acha-se devidamente autorizado a expedir Carta de Fiança, não havendo nenhuma restrição atual à sua emissão.

Fica eleito o Foro de Vitória, Estado do Espírito Santo, para dirimir quaisquer dúvidas suscitadas com relação à presente Carta de Fiança.

Local e Data
Nome do Banco

Nomes dos Signatários

Testemunhas

OBSERVAÇÕES:

- a - Reconhecer as firmas dos representantes do fiador;
- b - Registrar no Cartório de Títulos e Documentos;
- c - Às assinaturas das testemunhas (acrescentar os respectivos números de identidade e nomes legíveis);
- d - o prazo mínimo de validade da Carta de Fiança corresponderá ao prazo global do **CONTRATO**, nos termos do que dispõe o Item 6 das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO EDITAL**, acrescido de 90 (noventa) dias, conforme dispõe o §3º do art.73 da Lei 8.666/93.

MODELO DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: EDITAL Nº 033/2014 – CONCORRÊNCIA – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA EM ERP SAP

Em atendimento à determinação do **Edital** referenciado, em seu subitem 3.1.1, letra "k" das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS** deste **Edital** da **CESAN**, declaramos sob as penalidades cabíveis que inexistente qualquer fato impeditivo para a habilitação de nossa empresa para apresentar proposta objeto desta licitação.

Declaramos ainda que não houve qualquer alteração no que pertine à qualificação técnica constante do Cadastro de Fornecedores da **CESAN**.

Por ser verdade, firmamos a presente declaração para que produza seus efeitos de direito.

Local e data

Carimbo, nome e assinatura do representante legal da empresa

MODELO TERMO DE COMPROMISSO

LOCAL E DATA.

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: EDITAL Nº 033/2014 – CONCORRÊNCIA – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA EM ERP SAP

Eu, (nome do profissional)....., portador da carteira de trabalho nº, declaro estar ciente e de acordo com a minha indicação pela empresa (razão social) para integrar a equipe técnica que se responsabilizará pela execução dos trabalhos objeto da licitação em referência (serviços que será prestado).....

Observações:

- Os serviços a serem prestados são os de Consultor Funcional SAP ou Desenvolvedor SAP ou Consultor BASIS.
- Para prestar os serviços de Consultor Funcional SAP será necessário informar qual é o módulo e/ou sub-módulo que o profissional tem experiência mínima de 04 (quatro) anos.
- Para prestar os serviços de desenvolvimento SAP será necessário que o profissional tenha experiência mínima de 03 (três) anos em SAP Netweaver PI ou SAP Netweaver Enterprise Portal ou ABAP ou SAP BO ou SAP Workflow, indicando qual é a experiência em cada um destes itens.
- Para prestar os serviços de consultor SAP BASIS será necessário que o profissional tenha experiência mínima de 03 anos em serviços SAP BASIS.

.....
Profissional
(nome e assinatura)

.....
Empresa (responsável - nome
cargo e assinatura)

MODELO DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO

LOCAL E DATA

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: EDITAL Nº 033/2014 – CONCORRÊNCIA – CESAN

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA EM ERP
SAP**

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº, DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, **que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.**

Ressalva (opcional): emprega menor(es), a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz(es).

.....
Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(eis) legal(is) pela Proponente.

MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO

DADOS DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

Nº _____ VIGÊNCIA: ____/____/____ A ____/____/____

OBJETO: _____

CONDIÇÕES ORIGINAIS DE PAGAMENTO: _____

REPRESENTANTE LEGAL NO INSTRUMENTO: _____

DADOS DO TÍTULO A ALTERAR O PRAZO DE PAGAMENTO

Nº NOTA FISCAL: _____ EMISSÃO: ____/____/____ VALOR DE FACE: R\$ _____

DATA PROGRAMADA PGTO: ____/____/____ VALOR LÍQUIDO PAGTO: R\$ _____

ALTERAÇÃO A SER PROCEDIDA

NOVA DATA DE PAGTO: ____/____/____ Nº DE DIAS ANTECIPADOS: _____ (_____)

VALOR A SER PAGO: R\$ _____ (_____)

MEMÓRIA DE CÁLCULO: $D = N \times (i/30) \times N$

N = R\$ _____ i = _____ % n = _____ dias d = R\$ _____

Pelo presente Termo, por um lado a CESAN, representada por seu Gerente Financeiro e Contábil/ Divisão de Finanças da CESAN e por outro a CONTRATADA _____ representada pelo Sr. _____, na qualidade _____ de _____ tem entre si ajustada a ALTERAÇÃO DO PRAZO DE PAGAMENTO do título acima identificado, ficando acordado que para os demais títulos permanecem as condições de pagamento pactuadas no Contrato original, atendendo o presente, quando necessário a formalidade legal de Termo Aditivo.

Com o recebimento do valor apurado, a CONTRATADA dá quitação geral e irrestrita ao título acima identificado.

Vitória, ____ de _____ de 200 ____.

Representante da CESAN_____
Representante Legal da CONTRATADA

MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE OU MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL

LOCAL, DATA.

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: EDITAL Nº 033/2014 – CONCORRÊNCIA – CESAN

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA EM ERP
SAP**

Declaro, sob as penas da lei, sem prejuízo das sanções previstas neste ato convocatório, que a empresa(denominação da pessoa jurídica), CNPJ nº..... é **microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual**, nos termos do enquadramento previsto na **Lei Complementar Estadual nº 618/2012**, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate no procedimento licitatório acima referenciado, realizado pela **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN**.

.....
Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(eis) legal(is) pela Proponente.

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE

LOCAL E DATA

REF.: EDITAL Nº 033/2014 – CONCORRÊNCIA – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA EM ERP SAP

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº, **DECLARA, que não será divulgada a natureza ou o conteúdo de quaisquer informações de propriedade do CESAN, ou custodiadas pelo mesmo, em seus ambientes de atuação, à qual tenha acesso, salvo sob autorização formal e expressa do responsável pela informação, e reafirmo meu compromisso na guarda, manuseio ou utilização criteriosa destas informações para fins exclusivamente relacionados aos serviços contratados.**

Este compromisso subsistirá mesmo após a extinção do vínculo entre as partes, pelos prazos previstos na legislação vigente.

.....
Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(eis) legal(is) pela Proponente

RELAÇÃO DETALHADA DOS CONTRATOS E VALOR RESIDUAL

Demonstrativo do valor residual dos contratos mantidos com Órgãos ou Entidades de Administração Pública Direta e Indireta, na esfera Municipal, Estadual e Federal e Órgãos ou Entidades Privadas, em andamento ou a serem assinados.

CONTRATANTE OBRA/SERVIÇO	DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO	VALOR DO CONTRATO	VALOR RESIDUAL	CORREÇÃO DO VALOR	TOTAL VALOR RESIDUAL
TOTAL DO VALOR RESIDUAL.....					

OBSERVAÇÕES:

- 1) Para os contratos mantidos com Entidades Privadas poderá ser informado somente o Valor Residual.
- 2) Na hipótese de não existência de obras, esta condição deverá ser preenchida no formulário.

Local, data,

.....
 Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(eis) legal(ais) pela proponente
 (Nome da Proponente)

MODELO DE CURRÍCULO

LOCAL E DATA

REF.: EDITAL Nº 033/2014 – CONCORRÊNCIA – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA EM ERP SAP

Detalhamento da formação;

Informar os cursos SAP concluídos até a data de entrega do currículo;

Informar a experiência profissional relacionada a cada módulo do SAP, informando, no mínimo, o tipo de serviço prestado (ex: suporte, consultoria funcional, desenvolvimento, manutenção, BASIS, ...), o módulo ou atividade SAP e o período de cada experiência;

Anexar diplomas e certificados de conclusão dos cursos declarados.

.....
Profissional
(assinatura e nome)

.....
Empresa licitante
(responsável legal – assinatura, nome, cargo)

MODELO DE RESUMO DOS DOCUMENTOS APRESENTADOS PARA AVALIAÇÃO E JULGAMENTO DA PROPOSTA TÉCNICA

PARA ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA

Emitente	Serviço Contratado	Módulo / submódulo SAP	Vigência

Onde:

- **Emitente** = Nome da entidade pública ou privada que emitiu o Atestado de Capacidade Técnica.
- **Serviço Contratado** = Identificação do serviço SAP (Ex: Suporte, Consultoria Funcional, Desenvolvimento, Manutenção, BASIS, ...) que o Licitante prestou para a entidade pública ou privada que emitiu o Atestado de Capacidade Técnica.
- **Módulo / submódulo SAP** = Informar em quais módulos / submódulos SAP os serviços listados foram prestados.
- **Vigência** = Informar qual o período de vigência do Contrato.

MODELO DE RESUMO DOS DOCUMENTOS APRESENTADOS PARA AVALIAÇÃO E JULGAMENTO DA PROPOSTA TÉCNICA

PARA CERTIFICADOS

Certificado	Emitente	Beneficiado	Validade

Onde:

- **Certificado** = Denominação do Certificado.
- **Emitente** = Nome da entidade que emitiu o Certificado.
- **Beneficiado** = Em nome de que empresa ou pessoa o Certificado foi emitido.
- **Validade** = Até que data o atestado será válido.

MODELO DE RESUMO DOS DOCUMENTOS APRESENTADOS PARA AVALIAÇÃO E JULGAMENTO DA PROPOSTA TÉCNICA

PARA CURRÍCULOS

Profissional	Formação	Experiências Profissionais	Módulo / submódulo SAP	Período

Onde:

- **Profissional** = Nome do profissional.
- **Formação** = Formação do profissional.
- **Experiências Profissionais** = Relacionar a experiência do profissional informando o tipo de serviço prestado (Ex: Suporte, Consultoria Funcional, Desenvolvimento, Manutenção, BASIS, ...) para cada o módulo ou atividade SAP.
- **Módulo / submódulo SAP** = Informar em quais módulos / submódulos SAP os serviços (listados nas experiências profissionais) foram prestados.
- **Período** = Informar o período de cada experiência profissional relacionada.