

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de implantação, parametrização, customização, migração de dados, treinamento, suporte para integração e suporte técnico de solução para CRM (*Customer Relationship Management*), visando o atendimento das demandas do **SENAR-AR/MS**.

2. DA FINALIDADE

2.1. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO: O Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – Administração Regional de Mato Grosso do Sul (**SENAR-AR/MS**) para consecução de seus objetivos organiza, administra e executa no Estado, ações de Formação Profissional Rural (FPR), de Educação Formal (EFO), de Assistência Técnica e Gerencial (ATeG) e de Promoção Social (PS). Oferece atendimento gratuito, todos os anos, a milhares de brasileiros, jovens e adultos do meio rural, contribuindo para a sua profissionalização, sua integração na sociedade, melhoria da qualidade de vida e para o pleno exercício da cidadania.

O **SENAR-AR/MS** promove cursos e capacitações nos 79 municípios do estado, para desenvolver competências profissionais e sociais em diferentes profissões da zona rural. O portfólio de produtos da instituição contempla os Programas e Projetos Especiais que atendem desde a educação básica até a capacitação formal que oferece curso técnico de nível superior. Também com iniciativas que disponibilizam ações de saúde com consultas médicas e odontológicas para a população rural.

O CRM (*Customer Relationship Management*) ou Gestão de Relacionamento com o Cliente é uma estratégia de gestão comumente abordada que coloca o cliente como principal componente da venda, coletando, armazenando e trabalhando suas informações ao longo de todas as etapas do processo comercial, a fim de construir um relacionamento de longo prazo. De forma a apoiar esse processo, surgem os sistemas de CRM, que atuam como uma ferramenta que automatiza e organiza a gestão das ações de relacionamento, apoiando todo o processo de venda e proporcionando maior qualidade e assertividade nas ações.

A implantação de um software de CRM (*Customer Relationship Management*) tem como finalidade a modernização da gestão da Unidade Técnica do SENAR-AR/MS por meio da disponibilização de ferramentas gerenciais, táticas e operacionais para gestão de clientes. Facilitando assim o acesso às informações pertinentes dos clientes, permitindo aos gestores análises mais assertivas e melhores resultados de entrega da qualidade nos serviços oferecidos pelo SENAR-AR/MS, possibilitando a geração de valor não somente aos clientes, mas também às demais partes interessadas.

Com a utilização de um software de CRM o SENAR-AR/MS tem como objetivo melhorar o relacionamento com os seus clientes, tanto Pessoa Física quanto Pessoa Jurídica, a partir da utilização de informações já existentes nos sistemas da empresa. Pois a solução de CRM (*Customer Relationship Management*) permite disponibilizar em um único sistema os dados de cadastro dos clientes, de modo a gerar informações de perfil, do primeiro contato até avaliação de egresso, oferecendo ferramentas para melhorar os processos de mobilização, marketing e comunicação, com a promoção de serviços personalizados às necessidades dos clientes.

O software solicitado é um sistema totalmente integrado de CRM, visto que a solução fornecerá uma visão 360 graus dos clientes para os colaboradores que os atendem, com informações estratégicas para o planejamento das ações (PAT), mobilização, execução e avaliação de efetividade das ações que resultarão em ofertas de soluções mais precisas ao público rural (produtor, trabalhador, familiar e empresário do segmento agropecuário e agroindustrial).

As funcionalidades supracitadas necessitam de *expertise* e efetivo na área de desenvolvimento de sistema de informação que neste momento o SENAR-AR/MS não dispõe. Diante desse contexto, torna-se necessária a contratação de pessoa jurídica especializada em gestão de relacionamento com o cliente com solução tecnológica de CRM completa.

Assim, o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural Administração Regional do Estado de Mato Grosso Sul, entidade corporativa voltada para a aprendizagem, treinamento profissional, assistência técnica e promoção social, entre outras, decidiu pela contratação de Solução de Gestão de Relacionamento com o Cliente – sistema de informação CRM (*Customer Relationship Management*) – para amparar de forma eficaz no cumprimento de sua missão institucional.

Estima-se **10 usuários** para acesso à solução levando em consideração a seguinte estrutura funcional: Unidade de Comunicação, Marketing e Eventos (3); Unidade de Inteligência de Negócios (1); Unidade Educacional (1); Unidade Técnica (1); e Centro de Excelência de Bovinocultura de Corte (1); Diretoria (2); e Unidade de Tecnologia da Informação (1).

3. DA DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

3.1. O(s) serviço (s) e licenças, objeto desta contratação que será(ão) necessário(s) para atendimento das demandas do **SENAR-AR/MS** são:

| ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO | | | | | |
|-------------------------|--|-----------------|---------------|-------------------------------|-------------------------------|
| LOTE | DESCRIÇÃO | UNID. DE MEDIDA | QTDE ESTIMADA | PREÇO UNIT. MÁXIMO (ESTIMADO) | PREÇO TOTAL MÁXIMO (ESTIMADO) |
| 01 | Serviços de implantação da Solução de CRM, incluindo parametrização, | Unidade | 01 | R\$ 3.333,33 | R\$ 3.333,33 |

| | | | | | |
|--|---|---------|----|------------|---------------|
| | customização, instalação, migração de dados, treinamento e suporte para integração. | | | | |
| | Licença de uso da Solução de CRM, incluindo suporte técnico e atualização da solução, para 10 usuários. | Licença | 10 | R\$ 225,16 | R\$ 27.019,20 |

3.2. Requisitos técnicos (não funcionais)

Arquitetura:

3.2.1 Plataforma de Software fornecido como serviço, na categoria *software as a service* (SaaS), hospedado e gerenciado em infraestrutura em nuvem equivalente ou similar a *Amazon Web Services (AWS)*, *IBM Cloud* e *Microsoft Azure*.

Infraestrutura:

3.2.2 Solução baseada em interface gráfica Web.

3.2.3 Possuir interface Web compatível com Internet Explorer 8.0 e superior, Firefox 20.0 e superior e Chrome mais recente.

Usabilidade, customização e personalização:

3.2.4 Possuir interface responsiva ou aplicativo disponível para Android e iOS.

3.2.5 Permitir a customização e parametrização para atendimento aos aspectos funcionais e de regras de negócio.

3.2.6 Garantir que novas versões do produto ou correções de problemas na versão implantada suportem as customizações que foram aplicadas conforme necessidade do negócio.

3.2.7 Utilizar e apresentar mensagens, telas e ajuda no idioma português do Brasil.

3.2.8 Interface intuitiva e de fácil utilização.

3.2.9 O sistema deverá conter todos os módulos integrados, utilizando uma única base de dados, com as mesmas características tecnológicas e de forma nativa entre si.

Segurança:

3.2.10 Atuar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.2.11 Prover mecanismo para garantia de identidade, autenticidade e autorização de acesso de forma que cada usuário, ou grupo de usuários, possa acessar apenas as informações permitidas para o seu perfil de acesso.

3.2.12 Permitir criação e manutenção de perfis de acesso diferenciados com níveis de autorização de acordo com o tipo do usuário e/ou sua área de atuação.

3.2.13 Permitir criação de regras para manutenção de usuários e perfis, como alterar e excluir o acesso de usuários em caso de transferência de unidade ou alteração de função.

- 3.2.14** Possibilitar cadastramento de usuários e associação a perfis em lote ou individualmente.
- 3.2.15** Permitir a associação manual de usuários aos perfis pré-definidos de maneira simples e amigável.
- 3.2.16** O armazenamento de credenciais de acesso à solução (usuário/senha) deve ser criptografado.
- 3.2.17** Quando ocorrer falha de comunicação com outros sistemas integrados, a solução deve continuar em funcionamento, propiciando acesso às suas outras funções não relacionadas com a integração.

Integração:

- 3.2.18** Permitir integração em duas vias (Webhook) com os dados de cadastro de contatos (Pessoa Física e Pessoa Jurídica) e de serviços disponíveis no sistema de tecnologia do SENAR-AR/MS. O sistema de CRM não será o máster das informações de cadastro.
- 3.2.19** Permitir a integração utilizando API aberta para integrações de sistemas.
- 3.2.20** Permitir a integração com ferramentas de envio e recebimento de mensagens por WhatsApp.
- 3.2.21** Integração nativa com sistema RD Station.
- 3.2.22** Permitir a importação de dados dos Leads preferencialmente em formatos de padrões abertos, podendo ser XLS e CSV.

Suporte Técnico

- 3.2.23** Disponibilizar atendimento e suporte técnico ao SENAR-AR/MS por meio de pelo menos 01 (um) dos itens abaixo:
 - Serviço telefônico;
 - Caixa postal eletrônica (e-mail);
 - Site (web) específico, chat ou outra forma de suporte online igualmente eficiente.
- 3.2.24** Disponibilizar suporte de segundo nível em dias úteis e em horário comercial.
- 3.2.25** Os serviços de Suporte Técnico deverão abranger a solução de dúvidas sobre operação e integração de todos os serviços relacionados ao envio das mensagens e serão realizados através da abertura de chamados, das formas especificadas no item acima.

3.3 Requisitos Funcionais

Relatórios e Indicadores:

- 3.3.1** O sistema deverá permitir que todos os relatórios possam ser: a) visualizados em tela; b) impressos; c) exportados/salvos pelo menos nos formatos: Excel (XLS) e CSV.
- 3.3.2** O sistema deverá disponibilizar uma interface amigável para criação de relatórios e gráficos, dinamicamente, com parametrização de campos, filtros, definição de ordenação, totalizadores e formatação de saída dos dados.
- 3.3.3** Permitir a construção e personalização de relatórios e dashboards sem a necessidade de customização em código ou geração de scripts de consulta a banco de dados e nem conhecimento em qualquer linguagem de programação.
- 3.3.4** O sistema de CRM deve disponibilizar relatórios e/ou dashboards para acompanhamento e análise em tempo real, como por exemplo, mas não somente:
- Relatório de progresso do negócio
 - Relatório de taxa de conversão - relatório por etapa, por vendedor, por equipe, por localidade e geral. O sistema deve apresentar, de maneira visual, o funil com cada etapa do processo de venda e sua porcentagem de conversão.
 - Relatório de atividades criadas e realizadas
 - Relatório da origem do lead
 - Relatório de tempo por etapa do funil
 - Relatório de vendas
 - Relatório de motivos da perda
 - Acompanhamento de metas

Cadastros:

- 3.3.5** Possibilitar cadastros dos seguintes tipos:
- Cadastro de empresas (CNPJ)
 - Cadastro de pessoas (CPF)
 - Cadastro de produtos e/ou serviços
 - Cadastro de negócios
 - Cadastro de atividades
- 3.3.6** Permitir a personalização dos campos de formulários de cadastros.
- 3.3.7** Utilizar regras de validação para garantir consistência de informações digitadas no sistema, conforme apresentado a seguir:
- Validação dos tipos de dados e/ou propriedades do campo e/ou máscaras de entrada nos campos CPF, CNPJ, CEP, e-mail, telefone e outros, desde que tenham padrões para críticas de preenchimento.

- Validação caso já tenha cadastro no banco de dados do CRM com o mesmo CPF ou CNPJ.
- Validação do CNPJ com a Receita Federal.

Comunicação via e-mail:

- 3.3.8** Permitir o envio de mensagens de e-mail diretamente pelo sistema (de forma manual ou automática).
- 3.3.9** Possibilitar a edição de modelos de mensagens de e-mail (texto e html).
- 3.3.10** Rastreamento de e-mail aberto e clicado.
- 3.3.11** Permitir a visualização do histórico de todas as interações com o cliente (CPF ou CNPJ), independente do produto ou serviço utilizado e do canal de relacionamento utilizado (presencial, telefônico, e-mail, WhatsApp, portal WEB, redes sociais, etc.).
- 3.3.12** Permitir o recebimento de mensagens de e-mail dos contatos, podendo ser por meio de: integração; ou sincronização de e-mail; ou CCO/BCC de e-mail; ou encaminhamento de mensagens externas.

Funil de vendas:

- 3.3.13** Permitir a elaboração e acompanhamento de plano de vendas, disponibilizando o conceito de funil de vendas/oportunidades.
- 3.3.14** Permitir a criação de múltiplos Funil(is) de Vendas, no mínimo 5 funis.
- 3.3.15** Permitir a personalização dos funis de vendas.
- 3.3.16** Configuração do workflow do funil de vendas. Permitir a criação de atividades e templates de e-mail vinculados à determinada(s) etapa(s) do(s) funil(is). Ter a possibilidade de determinar atividades a serem criadas automaticamente por etapas do funil de vendas.
- 3.3.17** Possibilitar a cadência de passagem de Funil / Integração de Funis.
- 3.3.18** Permitir a personalização dos motivos de perdas.
- 3.3.19** Permitir a criação de tags para marcar as oportunidades e possibilitar a utilização de filtros para identificá-las.
- 3.3.20** O sistema deverá permitir que as etapas do funil possam ser visualizadas de diferentes formas, conforme a preferência dos usuários, como por exemplo: em lista, kanban, calendário, etc.

3.4. Os serviços de licenciamento, implantação e suporte técnico da Solução de CRM foram descritos em lote único em razão da necessidade de serem geridos por um único prestador dada a sua impossibilidade de fracionamento. Este formato é justificado pelo fato de ser inviável o desmembramento do objeto para mais de um potencial interessado, uma vez que as

atividades não são divisíveis na sua essência, ao menos sem prejuízo ao conjunto, por serem dependentes em si e complementares. Logo o comprometimento se daria pelo fato de cada empresa/profissional trabalhar de forma distinta e cada etapa depender de sua antecessora. Portanto, os itens foram agrupados no lote por guardarem compatibilidade entre si, observando-se inclusive as regras de mercado para prestação de serviços, não afetando a competitividade necessária à disputa do certame e não ferindo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade na identificação dos itens que integrariam o lote único.

3.5. O valor total máximo estimado para a contratação é **R\$ 30.352,53** (trinta mil e trezentos e cinquenta e dois reais e cinquenta e três centavos).

3.5.1. Os valores acima mencionados são meramente referenciais e tem como única finalidade subsidiar as licitantes a elaborarem suas propostas, não importando, em nenhuma hipótese, em compromisso do **SENAR-AR/MS** para com o seu atendimento na execução do objeto.

3.6. Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos para a perfeita execução do objeto, encargos da legislação social, trabalhista, previdenciária e responsabilidade civil, por quaisquer danos causados a terceiro ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para execução total e completa do objeto, sem que lhe caiba, em qualquer caso, direto regressivo em relação ao **SENAR-AR/MS** nem qualquer outro pagamento adicional.

4. DA FORMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. O regime de execução se dará por **EMPREITADA INDIRETA POR PREÇO GLOBAL**.

4.2. A solicitação da prestação dos serviços, será mediante assinatura de Contrato e ocorrerá de **forma fracionada**, de acordo com a quantidade indicada neste instrumento.

4.3. Os serviços de implantação e licença deverão ser iniciados em até **10 (dez) dias úteis** contados a partir da assinatura do contrato, de acordo com Cronograma apresentado a seguir, atendendo as necessidades do **SENAR-AR/MS**, e concluídos em até 60 (sessenta) dias.

4.3.1. A contratada deverá manter o sistema na sua versão mais atualizada em todo o período de vigência do contrato, sem que incorra acréscimo no valor de contratação.

4.3.2. A contratada deverá disponibilizar as licenças de software para 10 usuários, conforme perfil contratado e configurado.

4.3.3. Cronograma para execução dos serviços de implantação e licença:

| ENTREGA | Mês 1 | Mês 2 | Mês 3 | Mês 4 | Mês 5 | Mês 6 | Mês 7 | Mês 8 | Mês 9 | Mês 10 | Mês 11 | Mês 12 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Serviços de implantação da Solução de CRM, incluindo parametrização, customização, | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| instalação, migração de dados, treinamento e suporte para integração. | | | | | | | | | | | | |
| Licença de uso da Solução de CRM, incluindo suporte técnico e atualização da solução. | | | | | | | | | | | | |

4.3.4. As licenças de software serão de acesso com suporte e manutenção durante a vigência do contrato por parte da contratada.

4.3.5. As atividades de implantação e configuração da(s) ferramenta(s) necessárias para o objeto desta contratação, serão de responsabilidade de ambas as partes (contratada e contratante), assim como as devidas integrações nativas com os softwares/sistemas necessários e as importações de dados.

4.3.6. A contratada deverá promover treinamento para os usuários da ferramenta sobre seu uso e funcionalidades efetivamente a serem implantadas, já incluindo as parametrizações/customizações que eventualmente ocorrerem.

4.3.7. A contratada deverá fornecer serviços de suporte técnico e manutenção do software adotado para atendimento da solução.

4.4. Os serviços serão executados de forma remota (online) nos horários de expediente do **SENAR-AR/MS**, de segunda a sexta-feira, entre as 08h e 12h e 13h e 17h.

4.5. O recebimento e conferência da implantação da Solução de CRM deverá ser feito pelo **Coordenador de Planejamento e Projetos** em até 03 (três) dias, que juntamente com a equipe da Unidade de TI irá validar a entrega.

4.6. O **SENAR-AR/MS** poderá recusar qualquer serviço defeituoso ou imprestável, devendo a **CONTRATADA** promover a correção às suas expensas, bem como, poderá cancelar o Contrato, no todo ou em parte, de acordo com sua conveniência.

4.7. A aprovação do objeto pela inspeção ou a sua dispensa, não diminui e nem altera a plena e total garantia e não exclui a responsabilidade civil da **CONTRATADA** por vícios de quantidade ou qualidade na execução do objeto, bem como no material empregado ou disparidade com as especificações técnicas exigidas neste instrumento ou atribuídas a **CONTRATADA**, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades verificadas durante sua utilização, garantindo-se ao **SENAR-AR/MS** as faculdades previstas no artigo 18, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

4.8. Serão garantidas ao **SENAR-AR/MS** todas as garantias legais relacionadas à prestação dos serviços sem prejuízo àquelas fornecidas pelos fabricantes quanto a eventuais defeitos e vícios dos equipamentos.

4.9. Na execução do objeto deverão ser observadas, de modo geral, as Especificações, Posturas, Normas Técnicas, Leis e Regulamentos vigentes em todo o território nacional, bem como será necessário possuir e/ou observar, independente de exigência expressa neste

instrumento ou seus anexos, as licenças, alvarás e/ou certificados necessários à fabricação, comercialização, distribuição, fornecimento e/ou prestação de serviços relacionados a qualquer dos materiais envolvidos na execução do objeto contratado, incluindo, mas não se limitando, as expedidas pelos órgãos fiscalizadores, agências de regulação, institutos de metrologia, órgãos de controle ambiental.

5. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DO PAGAMENTO

5.1. O prazo de vigência do Contrato será de **12 (doze) meses**, já contemplando o prazo de execução do objeto.

5.2 O pagamento, decorrente da execução do objeto será efetuado por meio de crédito em conta bancária após a apresentação da nota fiscal, respeitando o Cronograma de Pagamentos do **SENAR-AR/MS**, nas seguintes condições:

- Implantação, parametrização, customização, migração de dados, treinamento, suporte para integração: Parcela única no respectivo valor do item que compõe o lote, a ser paga após à completa implantação (entrada em produção).
- Licença e Suporte técnico: 12 (doze) parcelas iguais, a serem pagas mensalmente, após a disponibilização do acesso até o restante do prazo contratual.

a) Os pagamentos serão efetuados nos dias 15 e 30 de cada mês, mediante crédito em conta bancária de sua titularidade, sendo programados para o primeiro dia útil subsequente caso recaiam sobre feriado, final de semana ou data em que não haja expediente no **SENAR-AR/MS**.

b) As notas fiscais recebidas e aceitas entre os dias 21 e o dia 05 do mês seguinte terão seus pagamentos executados no dia 15 mais próximo.

c) As notas fiscais recebidas e aceitas entre os dias 06 e 20 de cada mês terão seus pagamentos executados no dia 30 mais próximo.

5.2.1. A liquidação financeira ficará condicionada à entrega e aceitação do objeto desta contratação, bem como o envio da respectiva nota fiscal para o e-mail notafiscal@senarms.org.br.

5.2.2. Os documentos fiscais encaminhados em data que não houver expediente no **SENAR-AR/MS**, serão considerados como recebidos no primeiro dia útil subsequente.

5.2.3. As notas fiscais deverão ser encaminhadas para o e-mail notafiscal@senarms.org.br no ato de sua emissão, a fim de evitar transtornos caso seja necessário o seu cancelamento.

5.2.4. Não produzirão efeitos, notas fiscais endereçadas a e-mail que não seja aquele previsto no **subitem 5.2.3**, nem documentos fiscais cujo envio não tenha sido autorizado pelo **SENAR-AR/MS**.

5.3. A nota fiscal, para liquidação e pagamento da despesa deverá estar obrigatoriamente atestada pelo **SENAR-AR/MS**, bem como, das certidões de regularidade fiscal para com a Fazenda Federal e Previdência Social (INSS), Fazenda Estadual ou Municipal (aquela que for pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste instrumento), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Justiça do Trabalho (CNDT – TST), ficando seu pagamento condicionado a verificação da regularidade fiscal da **CONTRATADA**.

5.3.1. Caso a execução do objeto seja realizada através de nota fiscal da Matriz ou Filial cujo CNPJ seja diferente do constante na Proposta apresentada, esta deverá estar acompanhada das mesmas certidões mencionadas no item anterior.

5.4. Deverá constar na nota fiscal emitida: o período faturado, os serviços realizados, as quantidades, o valor unitário, o valor total, o número da conta bancária, da agência e do banco a ser efetuado o pagamento e o número do Contrato.

5.5. Valores constantes da Nota Fiscal deverão refletir fidedignamente o objeto contratado pelo **SENAR-AR/MS**.

5.6. As notas fiscais não aprovadas pelo **SENAR-AR/MS** serão devolvidas à **CONTRATADA**, para as devidas correções, acompanhadas dos motivos de sua rejeição, renovando-se o prazo para pagamento estabelecido no **subitem 5.2** deste Instrumento, a partir da sua reapresentação, sem qualquer tipo de correção de seu valor.

5.7. A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos pertinentes à execução do objeto não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao **SENAR-AR/MS**, nem pode onerar o objeto contratado.

6. DA FISCALIZAÇÃO

6.1. O **SENAR-AR/MS** fiscalizará a execução do objeto pela **CONTRATADA** por meio de colaborador designado formalmente e que verificará o cumprimento das especificações solicitadas, no todo ou em parte, no sentido de corresponderem ao desejado ou especificado.

6.2. A fiscalização pelo **SENAR-AR/MS** não desobriga a **CONTRATADA** de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto deste Instrumento.

6.3. A ausência de comunicação por parte do **SENAR-AR/MS**, referente a irregularidades ou falhas, não exime a **CONTRATADA** das responsabilidades determinadas no contrato ou documento equivalente.

6.4. A fiscalização se reserva ao direito de impugnar a execução do objeto pela **CONTRATADA**, quando não realizada a contento, ficando a **CONTRATADA** obrigada a refazê-los, sem quaisquer ônus para o **SENAR-AR/MS**.

6.5. O fiscal deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no contrato ou

documento equivalente.

7. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA EMPRESA CONTRATADA – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.1. A empresa deverá apresentar pelo menos 01 (um) atestado de capacidade técnica, podendo ser emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão do fornecedor para o desempenho de atividade pertinente e compatível ao objeto descrito no presente Termo de Referência.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Constituem obrigações da **CONTRATADA**, além das demais previstas neste documento ou dele decorrentes:

8.1.1. Designar um responsável para exercer a fiscalização deste instrumento junto ao **SENAR-AR/MS** adotando as providências necessárias para a boa execução do objeto.

8.1.2. Manter, durante a vigência deste instrumento, todas as condições de habilitação válidas, apresentando sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal, bem como quaisquer outras determinações legais que sejam próprias de seu ramo de atividade mesmo que não inseridas neste instrumento ou instrumentos a ele vinculados.

8.1.3. Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.

8.1.4. Assumir, com exclusividade, todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência da execução do objeto, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias.

8.1.5. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou contratados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento deste instrumento.

8.1.6. Praticar rigorosamente os preços estabelecidos na sua Proposta de Preços para a execução do objeto.

8.1.7. Não subcontratar ou transferir em hipótese alguma os direitos advindos deste instrumento a terceiros, seja a que título for.

8.1.8. Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

8.1.9. Comunicar ao responsável indicado pelo **SENAR-AR/MS** sobre qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.

8.1.10. Encaminhar as notas fiscais para pagamento juntamente com as certidões de regularidade fiscal e outros documentos que se fizerem necessários.

8.1.11. Comunicar imediatamente ao **SENAR-AR/MS** qualquer alteração em seus dados cadastrais.

8.1.12. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização, cujas reclamações se obrigam prontamente a atender, corrigindo imediatamente as deficiências apontadas, sejam elas relativas à execução do objeto ou burocráticas, bem como dará ciência ao **SENAR-AR/MS**, prontamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução do objeto.

8.1.13. Responder, civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados, ao **SENAR-AR/MS** e/ou a terceiros, por seus empregados e/ou prepostos, dolosa ou culposamente, quando da execução do objeto.