

## 1º ADENDO

### Pregão Presencial nº 046/2019/CPL/SENAR-AR/MT

O Pregoeiro do Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – Administração Regional do Mato Grosso – SENAR-AR/MT, no uso de suas atribuições legais, torna público para conhecimento de todos os interessados o **primeiro** Adendo ao Pregão Presencial nº 046/2019/SENAR-AR/MT, cujo objeto é a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de **IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO E LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA CRM (CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT)**, para atender ao SENAR-AR/MT, marcado para ser realizado em **25/07/2019**, às **08h30min**, com as seguintes alterações:

1. No **Item 3.1. do Edital (Pág. 03)** e no **Item 1.2. do Anexo I (Pág. 18)**, **altera-se** o quanto se segue:

**Onde se lê:**

Constitui objeto do presente instrumento a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de **IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO E LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA CRM (CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT)**, para atender ao Serviço Nacional de Aprendizagem Rural Administração Regional do Estado de Mato Grosso – SENAR-AR/MT, conforme condições, quantidades e especificações constantes neste Edital e seus anexos.

**Leia-se:**

Constitui objeto do presente instrumento a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de **IMPLANTAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO E LICENCIAMENTO DE PLATAFORMA CRM (CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT)**, na modalidade SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS), para atender ao Serviço Nacional de Aprendizagem Rural Administração Regional do Estado de Mato Grosso – SENAR-AR/MT, conforme condições, quantidades e especificações constantes neste Edital e seus anexos.

2. No **Item 7.2.2.1. do Edital (Pág. 06)** e no **Item 10.1. do Anexo I (Pág. 28)**, **altera-se** o quanto se segue:

**Onde se lê:**

A empresa deverá apresentar pelo menos **01 (um) atestado** de capacidade técnica, podendo ser emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devendo os atestados emitidos por pessoa jurídica privada estarem com a firma reconhecida em cartório (podendo ser diligenciados pelo pregoeiro os atestados emitidos por pessoa jurídica de direito privado), que apresente no mínimo 100 (cem) usuários ativos, com 1.200 (um mil e duzentos) clientes em operação, e com integração entre a plataforma de CRM e o ERP TOTVS RM, comprovando a prestação de serviço, de suporte técnico e de capacidade operacional.

**Leia-se:**

A empresa deverá apresentar pelo menos **01 (um) atestado** de capacidade técnica, podendo ser emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devendo os atestados emitidos por pessoa jurídica privada estarem com a firma reconhecida em cartório (podendo ser diligenciados pelo pregoeiro os atestados emitidos por pessoa jurídica de direito privado), que utilizem a solução ofertada em produção ou estejam em fase de implantação, que apresente no mínimo 50 (cinquenta) usuários contratados, com pelo menos 100 (cem) clientes em operação, e com integração entre a plataforma de CRM e o ERP TOTVS RM, comprovando a prestação de serviço, de suporte técnico e de capacidade operacional.

**3. No Item 7.2.2.2.1. do Edital (Pág. 06) e no Item 10.3. do Anexo I (Pág. 28), altera-se** o quanto se segue:

**Onde se lê:**

Todos os profissionais devem apresentar comprovação fática de que já executaram os serviços mencionados, trazendo também, comprovação de vínculo com a Licitante por meio de contrato de trabalho em regime CLT ou contrato de prestação de serviços entre Pessoas Jurídicas.

**Leia-se:**

O futuro contratado deverá comprovar vínculo com todos os profissionais que prestarão os serviços através de contrato de trabalho em regime CLT ou contrato de prestação de serviços entre Pessoas Jurídicas.

**4. No Item 3. do Anexo I (Pág. 19), altera-se** o quanto se segue:

**Onde se lê:**

LOTE ÚNICO					
Item	Descritivo	Unid.	Quant.	Unitário	Total
01	Implantação da Plataforma de CRM	Unidade	01	R\$ ██████████	R\$ ██████████
02	Horas técnicas para customizações/personalização	Hora	720	R\$ ██████████	R\$ ██████████
03	Licenciamento – usuário desenvolvedor – quantidade mensal de 05 usuários	Mensal	60	R\$ ██████████	R\$ ██████████
04	Licenciamento – usuário comunicação – quantidade mensal de 05 usuários	Mensal	60	R\$ ██████████	R\$ ██████████
05	Licenciamento – usuário gestor – quantidade mensal de 05 usuários	Mensal	60	R\$ ██████████	R\$ ██████████
06	Licenciamento – usuário executor – quantidade mensal de 30 usuários	Mensal	360	R\$ ██████████	R\$ ██████████
07	Licenciamento – usuário assistente – quantidade mensal de 30 usuários	Mensal	360	R\$ ██████████	R\$ ██████████

08	Licenciamento – usuário visualizador – quantidade mensal de 200 usuários	Mensal	2.400	R\$ [REDACTED]	R\$ [REDACTED]
<b>TOTAL: R\$ [REDACTED]</b>					

**Leia-se:**

LOTE ÚNICO					
Item	Descritivo	Unid.	Quant.	Unitário	Total
01	Implantação da Plataforma de CRM	Unidade	01	R\$ [REDACTED]	R\$ [REDACTED]
02	Horas técnicas para customizações/personalização	Hora	720	R\$ [REDACTED]	R\$ [REDACTED]
03	Acesso à plataforma – usuário desenvolvedor – quantidade mensal de 05 usuários	Mensal	60	R\$ [REDACTED]	R\$ [REDACTED]
04	Acesso à plataforma – usuário comunicação – quantidade mensal de 05 usuários	Mensal	60	R\$ [REDACTED]	R\$ [REDACTED]
05	Acesso à plataforma – usuário gestor – quantidade mensal de 05 usuários	Mensal	60	R\$ [REDACTED]	R\$ [REDACTED]
06	Acesso à plataforma – usuário executor – quantidade mensal de 30 usuários	Mensal	360	R\$ [REDACTED]	R\$ [REDACTED]
07	Acesso à plataforma – usuário assistente – quantidade mensal de 30 usuários	Mensal	360	R\$ [REDACTED]	R\$ [REDACTED]
08	Acesso à plataforma – usuário visualizador – quantidade mensal de 200 usuários	Mensal	2.400	R\$ [REDACTED]	R\$ [REDACTED]
<b>TOTAL: R\$ [REDACTED]</b>					

5. No **Item 4.1.1.1.1. do Anexo I (Pág. 19)**, **altera-se** o quanto se segue:

**Onde se lê:**

Contratação de Treinamento, Consultoria e Cessão de Direito de Uso de Licença de Software de empresa especializada para prestação de serviços técnicos contínuos de Tecnologia da Informação, visando implementar a Solução Tecnológica Integrada de Gestão de Relacionamento com o Cliente para a o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural Administração Regional do Estado de Mato Grosso, compreendendo:

**Leia-se:**

Contratação de Treinamento, Consultoria e Fornecimento de Software na modalidade SAAS de empresa especializada para prestação de serviços técnicos contínuos de Tecnologia da Informação, visando implementar a Solução Tecnológica Integrada de Gestão de Relacionamento com o Cliente para a o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural Administração Regional do Estado de Mato Grosso, compreendendo:

6. **Exclui-se o Item 4.1.1.1.2. do Anexo I (Pág. 19).**

7. No **Item 4.1.1.1.3. do Anexo I (Pág. 19)**, **altera-se** o quanto se segue:

**Onde se lê:**

Plataforma de CRM baseada em nuvem, com avançada funcionalidade de um Sistema de CRM, hospedada como serviço de assinatura e infraestrutura em nuvem equivalente ou similar a Amazon Web Services (AWS), IBM Cloud e Microsoft Azure. A plataforma deve possuir sistema de monitoramento, controle de acessos baseado em perfis, serviços de atualização, pacote de suporte, pacote de treinamento, ambiente de testes.

**Leia-se:**

Plataforma de Software fornecido como Serviço, com funcionalidades avançadas de um Sistema de CRM, com assinaturas de acesso por usuário e hospedagem em infraestrutura em nuvem equivalente ou similar a Amazon Web Services (AWS), IBM Cloud e Microsoft Azure. A plataforma deve possuir sistema de monitoramento, controle de acessos baseado em perfis, serviços de atualização, pacote de suporte, pacote de treinamento, ambiente de testes e produção.

8. No **Item 4.1.1.1.4. do Anexo I (Pág. 20)**, **altera-se** o quanto se segue:

**Onde se lê:**

Prazo de implantação: O prazo total de implantação da plataforma será de 25 (vinte e cinco) dias úteis a partir da data de emissão da ordem de fornecimento.

**Leia-se:**

Prazo de implantação: O prazo total de implantação da plataforma será de 30 (trinta) dias úteis a partir da data de emissão da ordem de fornecimento.

9. No **Item 4.1.2.1. do Anexo I (Pág. 22)**, **altera-se** o quanto se segue:

**Onde se lê:**

Quando solicitada a customização/personalização, a Contratada deverá apresentar documentação de levantamento de requisitos, contemplando a descrição do que será realizado bem como quantidade de horas e prazo de entrega.

**Leia-se:**

Quando solicitada a customização/personalização, a Contratada deverá apresentar estudo de viabilidade da solicitação formulada, devidamente acompanhada de documentação de levantamento de requisitos, contemplando a descrição do que será realizado bem como quantidade de horas e prazo de entrega.

10. No **Item 4.1.3., e seus subitens, do Anexo I (Pág. 22), altera-se** o quanto se segue:

**Onde se lê:**

**4.1.3. Licenciamento por 12 meses (itens de 3 a 8):**

4.1.3.1. As licenças serão solicitadas conforme necessidade da Contratante.

4.1.3.2. O controle de licenças deve ser nominal, aplicado somente a usuários ativos.

**Leia-se:**

**4.1.3. Assinaturas de acesso por 12 meses (itens de 3 a 8):**

4.1.3.1. As assinaturas de acesso serão solicitadas conforme necessidade da Contratante.

4.1.3.2. O controle de assinaturas de acesso deve ser nominal, aplicado somente a usuários ativos.

11. No **Item 4.1.4., e seus subitens, do Anexo I (Pág. 22), altera-se** o quanto se segue:

**Onde se lê:**

**4.1.4. Especificações das licenças:**

4.1.4.1. Licença de usuário desenvolvedor, com acesso à área administrativa para ajustes, sugestões de alteração, modificações, ambiente de teste, etc., acesso para execução de cópias de segurança e manutenção dentro do software. Colaborador com acesso a ampliar as possibilidades da ferramenta baseado nas necessidades surgidas, que possa apoiar a área demandante nos fluxos para automação de processos, que possa personalizar telas e campos específicos para que suas regras de negócio sejam atendidas.

4.1.4.2. Licença de usuário comunicação, com acesso permitido para desenvolver ações de marketing de relacionamento com base nos dados coletados dos clientes. Colaborador que utiliza dos mecanismos de comunicação com o cliente/parceiro para realizar as campanhas de marketing, podendo ser por e-mail, mensagens de texto, WhatsApp e pela própria ferramenta, tendo como critérios os tipos de usuários, perfil de clientes, grupos por região, segmentos de atuação, etc.

4.1.4.3. Licença de usuários gestores, com acesso irrestrito a todos os processos do negócio. Colaboradores que atuem na gerência estratégica, tenha total controle no planejamento de ações que devem ser seguidas pela sua equipe, avalie processos, oportunidades, desempenho e outras diferentes métricas, ganhe eficiência no trabalho contando com gráficos que forneçam os resultados em tempo real.

4.1.4.4. Licença de usuários executores, com acesso restrito aos processos do negócio relacionados ao seu papel. Colaboradores que serão os líderes de região, responsáveis pelo planejamento, bem como executores do processo. Terão visão das ações globais de sua regional. Podem iniciar, concluir, alterar e inserir informações em atividades, extrair e inserir documentos, gerar relatórios, incluir novas demandas, realizar e validar novos cadastros, com uma visão completa de oportunidades, desde a captura e cadastro de novos clientes, produtos entregues aos clientes e entregas no pós-venda. Registrar atividades, organizar tarefas e reuniões e acompanhar com informações valiosas.

4.1.4.5. Licença de usuários assistentes, com acesso restrito aos processos do negócio relacionados ao seu papel. Colaboradores que serão cumpridores de tarefas, executores do planejamento direcionado por um executivo. Podem iniciar, concluir, alterar e inserir informações em atividades, cadastrar novos clientes/parceiros, extrair e inserir documentos.

4.1.4.6. Licença de usuários visualizadores, com acesso a funcionalidades de autoatendimento, consulta ao negócio direcionado, podendo solicitar demandas direcionadas. Parceiros que atuam como nossos distribuidores, podendo acompanhar o andamento das agendas de atendimentos, bem como visualizar os

produtos entregue, realizar novos pedidos ou serviços, solicitar novas reuniões e dar feedback do atendimento.

**Leia-se:**

**4.1.4. Especificações das Assinaturas de Acesso:**

4.1.4.1. Assinatura de Acesso de usuário desenvolvedor, com acesso à área administrativa para ajustes, sugestões de alteração, modificações, ambiente de teste, etc., acesso para execução de cópias de segurança e manutenção dentro do software. Colaborador com acesso a ampliar as possibilidades da ferramenta baseado nas necessidades surgidas, que possa apoiar a área demandante nos fluxos para automação de processos, que possa personalizar telas e campos específicos para que suas regras de negócio sejam atendidas.

4.1.4.2. Assinatura de Acesso de usuário comunicação, com acesso permitido para desenvolver ações de marketing de relacionamento com base nos dados coletados dos clientes. Colaborador que utiliza dos mecanismos de comunicação com o cliente/parceiro para realizar as campanhas de marketing, podendo ser por e-mail, mensagens de texto, WhatsApp e pela própria ferramenta, tendo como critérios os tipos de usuários, perfil de clientes, grupos por região, segmentos de atuação, etc.

4.1.4.3. Assinatura de Acesso de usuários gestores, com acesso irrestrito a todos os processos do negócio. Colaboradores que atuem na gerência estratégica, tenha total controle no planejamento de ações que devem ser seguidas pela sua equipe, avalie processos, oportunidades, desempenho e outras diferentes métricas, ganhe eficiência no trabalho contando com gráficos que forneçam os resultados em tempo real.

4.1.4.4. Assinatura de Acesso de usuários executores, com acesso restrito aos processos do negócio relacionados ao seu papel. Colaboradores que serão os líderes de região, responsáveis pelo planejamento, bem como executores do processo. Terão visão das ações globais de sua regional. Podem iniciar, concluir, alterar e inserir informações em atividades, extrair e inserir documentos, gerar relatórios, incluir novas demandas, realizar e validar novos cadastros, com uma visão completa de oportunidades, desde a captura e cadastro de novos clientes, produtos entregues aos clientes e entregas no pós-venda. Registrar atividades, organizar tarefas e reuniões e acompanhar com informações valiosas.

4.1.4.5. Assinatura de Acesso de usuários assistentes, com acesso restrito aos processos do negócio relacionados ao seu papel. Colaboradores que serão cumpridores de tarefas, executores do planejamento direcionado por um executivo. Podem iniciar, concluir, alterar e inserir informações em atividades, cadastrar novos clientes/parceiros, extrair e inserir documentos.

4.1.4.6. Assinatura de Acesso de usuários visualizadores, com acesso a funcionalidades de autoatendimento, consulta ao negócio direcionado, podendo solicitar demandas direcionadas. Parceiros que atuam como nossos distribuidores, podendo acompanhar o andamento das agendas de atendimentos, bem como visualizar os produtos entregue, realizar novos pedidos ou serviços, solicitar novas reuniões e dar feedback do atendimento.

**12. No Item 4.1.5. do Anexo I (Pág. 26), com respeito ao subitem **Alta disponibilidade**, altera-se o quanto se segue:**

**Onde se lê:**

Garantia de disponibilidade da plataforma de 99,9%.

**Leia-se:**

Garantia de disponibilidade de infraestrutura de hospedagem de 99,9%.



13. No **Item 4.1.5. do Anexo I (Pág. 26)**, com respeito ao subitem **Habilitado para Browsers Web**, **altera-se** o quanto se segue:

**Onde se lê:**

Habilitado para Browsers Web	Compatível com as últimas versões do Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Internet Explorer e Mozilla Firefox.
------------------------------	--

**Leia-se:**

Habilitado para Browsers	Web Compatível com as últimas versões do Google Chrome e Mozilla Firefox
--------------------------	--

14. No **Item 11.2. Alínea K do Anexo I (Pág. 29)**, **altera-se** o quanto se segue:

**Onde se lê:**

Será vedada a subcontratação do objeto da licitação.

**Leia-se:**

k) Será autorizada a subcontratação de parte dos serviços objeto da licitação, em regime de responsabilidade solidária, sem prejuízo das suas responsabilidades contratuais e legais, nos seguintes termos:

k1) Somente serão permitidas as subcontratações regularmente e previamente autorizadas pelo SENAR-AR/MT, sendo causa de rescisão contratual aquelas não devidamente formalizadas/informadas.

k2) O SENAR-AR/MT reserva o direito de não aceitar a subcontratação.

k3) No caso de subcontratação, deverá ficar demonstrado e documentado que esta somente abrangerá etapas dos serviços, ficando claro que a subcontratada apenas reforçará a capacidade técnica da contratada, que executará, por seus próprios meios, o principal dos serviços de que trata este Edital, assumindo a responsabilidade direta e integral pela qualidade dos serviços contratados.

k4) A assinatura do contrato/Ata de Registro de Preços caberá somente à empresa vencedora, por ser a única responsável perante o SENAR-AR/MT, não havendo qualquer vínculo ou relação de nenhuma espécie entre o SENAR-AR/MT e a subcontratada, inclusive no que for pertinente ao pagamento dos serviços prestados pela mesma.

15. No **Item 2.10. do Anexo II (Pág. 35)**, **altera-se** o quanto se segue:

**Onde se lê:**

Será vedada a subcontratação do objeto da licitação.

**Leia-se:**

2.10. Será autorizada a subcontratação de parte dos serviços objeto da licitação, em regime de responsabilidade solidária, sem prejuízo das suas responsabilidades contratuais e legais, nos seguintes termos:

2.10.1. Somente serão permitidas as subcontratações regularmente e previamente autorizadas pelo SENAR-AR/MT, sendo causa de rescisão contratual aquelas não devidamente formalizadas/informadas.

2.10.2. O SENAR-AR/MT reserva o direito de não aceitar a subcontratação.

2.10.3. No caso de subcontratação, deverá ficar demonstrado e documentado que esta somente abrangerá etapas dos serviços, ficando claro que a subcontratada apenas reforçará a capacidade técnica da contratada, que executará, por seus próprios meios, o principal dos serviços de que trata este Edital, assumindo a responsabilidade direta e integral pela qualidade dos serviços contratados.

2.10.4. A assinatura do contrato/Ata de Registro de Preços caberá somente à empresa vencedora, por ser a única responsável perante o SENAR-AR/MT, não havendo qualquer vínculo ou relação de nenhuma espécie entre o SENAR-AR/MT e a subcontratada, inclusive no que for pertinente ao pagamento dos serviços prestados pela mesma.

Assim sendo, tendo em vista que as alterações impactam na formulação das propostas, fica mantido o local de realização do certame, de acordo com o previamente estabelecido no instrumento convocatório, todavia, prorroga-se a data e o horário de abertura da sessão pública licitatória para **06/08/2019**, às **08h30min.**

Os demais itens do Pregão Presencial nº 046/2019/SENAR-AR/MT, permanecem inalterados.

Cuiabá (MT), 24 de julho de 2019.

**Rodrigo de Oliveira Fischdick**

Pregoeiro – SENAR-AR/MT

**(Original Assinado)**