

CONCORRÊNCIA Nº 13643/2022

ABERTURA: DIA 24 DE AGOSTO DE 2022 – ÀS 09H30

OBJETO: "PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE CHATBOT MULTIPLATAFORMA".

1. OBJETO

1.1 O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac**, Administração Regional no Estado de São Paulo, comunica a abertura da **Licitação**, na modalidade de **CONCORRÊNCIA**, do tipo **MENOR PREÇO**, que tem por objeto a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO CHATBOT MULTIPLATAFORMA**, conforme a Minuta de Contrato e demais Anexos, que são parte integrante deste Edital.

1.2 O Edital encontra-se disponível para conhecimento público, no site www.sp.senac.br/sites/licitacao e também poderá ser verificado e obtido na Gerência de Materiais e Serviços, localizada na Rua Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar, sala 709, São Paulo - SP, das 9h30 às 12h e das 14h às 17h30, mediante preenchimento de um protocolo de retirada ou por solicitação via e-mail (licitacao.gms@sp.senac.br). A empresa interessada em participar da Licitação deverá fornecer dados precisos para identificação e envio de informações, quando necessário.

2 DATA DE ABERTURA, HORÁRIO E LOCAL DA LICITAÇÃO

2.1 No dia **24 de agosto de 2022 às 09h30** no 1º andar, sala 114, do Edifício-Sede do Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, localizado na Rua Dr. Vila Nova, 228, CEP 01222-903, nesta Capital, data, horário e local em que a Licitante deverá entregar os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE I) e a PROPOSTA COMERCIAL (ENVELOPE II)** à Comissão Permanente de Licitação, que estará reunida em sessão pública para esta finalidade.

2.1.1 O Senac não se responsabilizará, sob nenhuma hipótese, pela recepção de envelopes, documentos ou propostas que não tenham sido entregues sob protocolo à Comissão Permanente de Licitação até o prazo estabelecido no **item 2.1**.

2.1.2 A Licitante que chegar atrasada na sessão de abertura para entregar seus envelopes será impedida de participar da Licitação, podendo acompanhar a sessão na condição apenas de ouvinte.

2.1.3 O Senac comunica que o Edital e os demais atos (esclarecimentos, carta-errata, atas de julgamento e outros afins) pertinentes à presente Licitação serão divulgados na

página de licitações do portal Senac www.sp.senac.br/sites/licitacao, sendo de inteira responsabilidade da empresa interessada ou Licitante o devido acompanhamento da divulgação de cada fase da Licitação.

3 FUNDAMENTO LEGAL E REGIME DE CONTRATAÇÃO

3.1 A presente Licitação reger-se-á pelas normas e procedimentos do Regulamento de Licitações e Contratos do Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, Resolução nº 04/2022, e por este Edital.

3.2 Tipo de Licitação: **MENOR PREÇO.**

4 PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão participar desta Licitação e firmar o contrato dela decorrente com o Senac pessoas jurídicas, brasileiras ou estrangeiras, que se enquadrem no ramo de atividade pertinente ao objeto desta Concorrência e satisfizerem plenamente a todos os termos e condições dispostos no presente Edital.

4.2 **Não poderão participar da presente Licitação:**

4.2.1 Empresas suspensas de licitar ou contratar com o Senac, ou que estejam litigando administrativa ou judicialmente contra o Senac, exceto se tais litígios versarem sobre matérias de natureza tributária/previdenciária;

4.2.2 Empresas consorciadas ou sob o controle acionário de um mesmo grupo de pessoas físicas ou jurídicas;

4.3 As empresas estrangeiras deverão ter, na data de abertura da presente Licitação, representação legal no Brasil, com poderes expressos para receber citação e responder administrativa e judicialmente.

4.4 Os interessados poderão encaminhar solicitação de esclarecimentos e informações sobre a Licitação, até o dia **15/08/2022**, formalmente por escrito, endereçado à Comissão Permanente de Licitação no endereço informado no **item 1.2**, ou por meio eletrônico para o e-mail: licitacao.gms@sp.senac.br. As questões formuladas serão respondidas por e-mail a todas as Licitantes até o dia **18/08/2022**. Esclarecimentos solicitados após o prazo não serão respondidos.

5 CREDENCIAMENTO

- 5.1 No presente feito licitatório somente poderá se manifestar em nome da Licitante o sócio ou dirigente desta, com poderes conferidos pelo Contrato Social ou Estatuto Social, para representá-la ativa e passivamente em juízo ou fora dele ou, ainda, procurador devidamente credenciado.
- 5.1.1 Entende-se como procurador credenciado aquele com poderes outorgados por procuração para representar a Licitante em processos de Licitação ou, ainda, aquele credenciado por Carta de Credenciamento (**Modelo ANEXO I**).
- 5.2 **Documentos comprobatórios da representação da Licitante:**
- 5.2.1 Carta de Credenciamento (**Modelo ANEXO I**), de seu representante legal) acompanhada de cópia autenticada do Contrato Social ou do Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias autenticadas; ou
- 5.2.2 Procuração, caso a Licitante se faça representar por procurador credenciado, acompanhada de cópia autenticada do Contrato Social ou do Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias autenticadas; ou
- 5.2.3 Contrato Social ou Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias autenticadas, caso a Licitante se faça representar por sócio ou dirigente.
- 5.3 Os documentos mencionados acima deverão ser apresentados no ato da sessão de abertura e **não necessitam estar inseridos** em nenhum dos **ENVELOPES I ou II**, respectivamente DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO e PROPOSTA COMERCIAL.
- 5.4 Será necessária a apresentação do original da cédula de identidade, ou carteira expedida por órgão ou conselho de classe que tenha força de documento de identificação (OAB, CREA, CAU etc.), ou Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou Passaporte para conferência do credenciamento.
- 5.5 A presença do representante legal da Licitante ou de procurador por ela devidamente constituído ou credenciado em todas as sessões de abertura é condição **FACULTATIVA** para a participação na presente Licitação.
- 5.6 A não apresentação do documento legal de representação, não excluirá a Licitante de participar da Licitação, mas impedirá seu representante presente na sessão de se manifestar em seu nome.

5.7 As pessoas que não comprovarem possuir poderes para representação legal das **Licitantes** somente poderão participar na sessão como ouvintes.

5.7.1 Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa junto ao Senac nesta Licitação, sob pena de exclusão sumária das Licitantes ambas representadas.

6 DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – ENVELOPE I

6.1 Para a habilitação são exigidos os documentos a seguir relacionados, os quais deverão ser apresentados em uma única via, em envelope não transparente, devidamente lacrado, obedecidas a ordem e as condições enunciadas em cada subitem a seguir:

6.1.1 Carta de apresentação relacionando os Documentos de Habilitação, devidamente assinada pelo representante legal da Licitante (**Modelo ANEXO II**).

6.1.2 Declaração expressa firmada pelo representante legal da Licitante de que se sujeita integralmente à todas as condições constantes do presente Edital, declarando também atendimento às normas de proteção de dados pessoais, especialmente à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD"), bem como a inexistência de fato impeditivo para a participação no certame (**Modelo ANEXO III**).

6.1.3 Declaração expressa firmada pelo representante legal da Licitante, de que se sujeita integralmente a todas as condições constantes da Minuta Contratual e seus Anexos (**Modelo ANEXO IV**).

6.2 HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL

6.2.1 Em se tratando de empresa estrangeira, decreto de autorização e ato de seu registro;

6.2.2 Ato constitutivo, Contrato Social ou do Estatuto Social com as devidas alterações ou a consolidada, e as respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias autenticadas;

6.2.2.1 Caso a Licitante apresente no ato do credenciamento conforme **item 5.2**, os documentos acima referidos no **subitem 6.2.2**, não será necessário incluir nova cópia no **ENVELOPE I**.

- 6.2.3 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, junto ao Ministério da Fazenda;
- 6.2.4 Prova de inscrição no cadastro de contribuinte estadual (IE) ou municipal, relativo ao domicílio ou **sede** da Licitante, pertinente a seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual deste Edital;
- 6.2.5 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), consubstanciada no Certificado de Regularidade do **FGTS (CRF)**, expedido pela Caixa Econômica Federal (CEF), com validade na data de abertura da presente Licitação.
- 6.2.6 Prova de Regularidade de Tributos com:
 - 6.2.6.1 Fazenda Nacional - prova de regularidade com a Fazenda Nacional consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União**, com validade na data de abertura da presente Licitação.
 - 6.2.6.2 Fazenda Estadual - prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio da Sede da Licitante, consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, de Débitos Tributários e/ou da Dívida Ativa do Estado**, com validade na data da abertura da presente Licitação.
 - 6.2.6.2.1 ***Importante:** Mesmo a Licitante Isenta de Inscrição Estadual deverá apresentar **Certidão Negativa**.
- 6.2.7 Fazenda Municipal - prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio da Sede da Licitante, consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, referente a tributos mobiliários**, com validade na data de abertura da presente Licitação.
 - 6.2.7.1.1 Licitantes estabelecidas no Município de São Paulo deverão apresentar Certidão emitida pela Secretaria de Finanças. **Será inabilitada** a Licitante que apresentar somente a Certidão Negativa de Débitos de Tributos Mobiliários Inscritos em Dívida

Ativa CND-DA emitida pela Secretaria dos Negócios Jurídicos da Procuradoria Geral do Município - Departamento Fiscal, **que não abrangem** os débitos de tributos mobiliários que porventura estejam sob o gerenciamento da Secretaria Municipal de Finanças do Município de São Paulo.

6.2.8 Se a Licitante se fizer representar pela sua **Filial**, para atender o objeto do presente Edital, **deverá também apresentar todos os documentos elencados no item HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL, tanto da Matriz quanto da Filial.**

6.2.9 **Não serão aceitos** "protocolos" ou "solicitação de documento" em substituição aos documentos e certidões requeridos no presente Edital.

6.3 **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

6.3.1 Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial e Extrajudicial, expedida pelo Distribuidor Cível da **Matriz** da Licitante, com validade na data de abertura da presente Licitação.

6.3.2 Se a empresa Licitante se fizer representar pela sua Filial, para atender ao objeto do presente Edital, deverá apresentar a Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial e Extrajudicial, **tanto da Matriz quanto da Filial.**

6.4 **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

6.4.1 Apresentação de 1 (uma) **Carta de Referência (Atestado de Capacidade Técnica)**, fornecida por cliente, pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente, **contendo nome legível, assinatura, cargo e telefone para possível contato**, atestando que a Licitante executa ou já executou a prestação de serviço de fornecimento de solução Chatbot Multiplataforma. O documento deverá ser em **original ou cópia autenticada.**

6.4.1.1 Serão aceitas assinaturas originais, autenticadas ou digital certificada.

6.4.1.2 Não serão aceitas assinaturas digitalizadas que se confundem com cópia simples de assinatura.

6.4.2 Apresentação de documento que comprove que a licitante é Provedora de Soluções Autorizada para o WhatsApp API.

6.4.2.1 Para o Provedores WhatsApp API **BSP (Business Solution Providers)**, o mesmo deverá estar relacionado no diretório de fornecedores do Grupo Meta, https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&ref=pd_home_hero_cta&countries=BR&platforms=whatsapp. A licitante deverá apresentar como documento, o print da tela que consta no link acima, demonstrando que é uma Provedora WhatsApp API BSP (Business Solution Providers).

6.4.2.2 No caso dos **ISV's (Independent Software Vendors)**, é obrigatória a apresentação de **1 (uma) declaração original ou cópia autenticada**, emitida e assinada por um representante da BSP relacionado no diretório de fornecedores do Grupo Meta, https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&ref=pd_home_hero_cta&countries=BR&platforms=whatsapp, comprovando o vínculo e a autorização para fornecimento de soluções para WhatsApp Business API. **Serão** aceitas assinaturas originais, cópias autenticadas ou digital certificada. **Não serão** aceitas assinaturas digitalizadas que se confundam com cópia simples de assinatura.

6.5 Todos os documentos exigidos no **ENVELOPE I** deverão ser apresentados **em original** ou por qualquer processo de **cópia autenticada**, ou, ainda, quando for o caso, por publicação em órgão da imprensa oficial, desde que legível e não reduzida. Documentos emitidos pela Internet poderão ser apresentados conforme legislação vigente.

6.6 Todas as Certidões deverão estar válidas na data da abertura do **ENVELOPE I**. A validade corresponderá ao prazo fixado nas próprias Certidões. Caso tais Certidões não contenham expressamente o prazo de validade, o Senac convencionou o prazo como sendo de 90 (noventa) dias, a contar da data de sua expedição.

6.7 Nos demais documentos exigidos no **ENVELOPE I**, **que não sejam certidões** de regularidade fiscal, econômica ou outros exigidos no presente Edital, não será exigida validade (comprovantes de inscrição municipal, estadual, CNPJ, atestados técnicos ou outros).

- 6.8 Não será concedido prazo para apresentação de documento de habilitação que não tenha sido entregue na sessão própria, exceto no caso previsto no subitem 9.12.

7 PROPOSTA COMERCIAL – ENVELOPE II

- 7.1 A Proposta Comercial deverá ser apresentada em uma única via, em papel timbrado, sem emenda, rasura, entrelinha ou ressalva, dentro de um envelope não transparente, contendo o que se segue:
- 7.1.1 Carta de apresentação da Proposta Comercial (**Modelo Anexo V**);
- 7.1.2 Validade mínima de **90 (noventa)** dias.
- 7.2 A Licitante obriga-se a executar os serviços objeto desta Licitação, pelos preços constantes na Proposta Comercial, na qual deverão estar incluído todos os encargos trabalhistas e sociais, fiscais, previdenciários, bem como todos os custos, diretos e indiretos, e demais despesas de qualquer natureza.
- 7.3 A Proposta Comercial deverá ser formulada pela Licitante considerando, obrigatoriamente, as condições de prestação dos serviços estabelecidas no presente Edital e na minuta contratual e seus Anexos, os quais fazem parte integrante deste.
- 7.4 O contrato a ser firmado com a Licitante vencedora será elaborado com base na referida minuta, de sorte que seus termos devam ser de inteiro conhecimento da Licitante que, para tanto, deverá firmar a declaração mencionada no **subitem 6.1.3** deste Edital.
- 7.5 Caso haja o vencimento da validade da Proposta Comercial sem que a licitação tenha sido homologada, adjudicada e o contrato assinado, esta fica automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da licitante, por meio de correspondência, na data de vencimento da proposta, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.
- 7.6 Os preços propostos serão considerados completos e suficientes para a prestação dos serviços, objeto desta Licitação, sendo desconsiderada qualquer reivindicação de pagamento adicional devido a erro ou má interpretação por parte da Licitante.
- 7.7 Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital, nem preço ou vantagem baseada em ofertas de outras Licitantes.

- 7.8 ***Importante:** A Proposta Comercial deverá estar assinada pelo representante legal da empresa, sócios administradores/proprietários ou procuradores com poderes específicos.

8 ORGANIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

- 8.1 Os Documentos de Habilitação e a Proposta Comercial, exigidos neste Edital, deverão ser apresentados em envelopes distintos, opacos, não transparentes, fechados e lacrados, contendo as seguintes indicações no seu anverso:

ENVELOPE I – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

CONCORRÊNCIA Nº 13643/2022 - ABERTURA DIA 24/8/2022 – ÀS 09H30

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE CHATBOT MULTIPLATAFORMA

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

ENVELOPE II– PROPOSTA COMERCIAL

CONCORRÊNCIA Nº 13643/2022 - ABERTURA DIA 24/8/2022 – ÀS 09H30

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE CHATBOT MULTIPLATAFORMA

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

- 8.2 A inversão dos documentos no interior dos envelopes, ou seja, a colocação da **PROPOSTA COMERCIAL** no envelope dos **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, acarretará a exclusão sumária da Licitante.
- 8.3 Os documentos constantes dos **ENVELOPES I e II** poderão ser preferencialmente encadernados, em espiral, e todas as folhas deverão estar rubricadas pela Licitante e numeradas sequencialmente, da primeira à última folha, de modo a refletir o seu número exato de folhas. A falta de encadernação **não** acarretará a desclassificação da Licitante.

- 8.4 A falta de numeração ou da rubrica **não** acarretará a desclassificação da Licitante, podendo ser numerados durante a sessão de abertura dos respectivos **ENVELOPES**.

9 CREDENCIAMENTO, ABERTURA E JULGAMENTO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE I) E DAS PROPOSTAS COMERCIAIS (ENVELOPE II)

- 9.1 No local, dia e hora definidos no **item 2.1** deste Edital, a Comissão Permanente de Licitação, receberá os DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DA REPRESENTAÇÃO, os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (**ENVELOPE I**) e a PROPOSTA COMERCIAL (**ENVELOPE II**), quando seu Presidente lerá os nomes destas, para que todos os presentes possam saber quem são seus concorrentes.
- 9.2 A Comissão Permanente de Licitação procederá ao Credenciamento e logo após, a abertura do **ENVELOPE I**, contendo os Documentos de Habilitação das Licitantes, que serão rubricados pelos membros da Comissão Permanente de Licitação. Em seguida, serão passados aos Licitantes presentes para darem vistas aos Documentos de Habilitação, podendo também rubricá-los e, fazer anotações, lavrando-se a respectiva ata.
- 9.3 A sessão de que trata o **item 9.2** será encerrada, para que a Comissão Permanente de Licitação proceda, em sessão privativa, à análise dos Documentos de Habilitação, hipótese em que os **ENVELOPES II** serão mantidos devidamente inviolados e rubricados pelos presentes, em seus lacres, sob a guarda da Comissão Permanente de Licitação.
- 9.3.1 Os Documentos de Habilitação não estarão disponíveis para vistas durante o período de análise privativa pela Comissão Permanente de Licitação, a fim de não prejudicar a análise e o andamento da Licitação.
- 9.4 Excepcionalmente, a Comissão Permanente de Licitação poderá optar pela avaliação dos Documentos de Habilitação no ato da abertura e lavrar a ata com o resultado do julgamento. Caso todas as Licitantes concordem com o resultado do julgamento da habilitação, a Comissão Permanente de Licitação poderá decidir pela abertura das Propostas Comerciais (**ENVELOPE II**).
- 9.5 Será considerada inabilitada a Licitante que:
- 9.5.1 Deixar de apresentar qualquer um dos documentos relacionados, apresentá-los em desacordo com o solicitado ou deixar de atender a quaisquer das exigências contidas no **item 6** e respectivos **subitens** do presente Edital;

- 9.5.2 Não comprovar as condições estabelecidas no **item 4.1** e respectivos **subitens**, e/ou estiver incluída em quaisquer das vedações dispostas no **item 4.2** e respectivos **subitens**;
- 9.5.3 Não satisfizer quaisquer condições expressamente estabelecidas neste Edital;
- 9.5.4 Incluir qualquer parte da Proposta Comercial (**ENVELOPE II**), no invólucro de Documentos de Habilitação (**ENVELOPE I**), bem como oferecer qualquer vantagem baseada nas propostas das demais Licitantes.
- 9.6 O resultado do julgamento da análise da documentação (**ENVELOPE I**) será divulgado no site www.sp.senac.br/sites/licitacao, sendo de inteira responsabilidade da Licitante o acompanhamento da divulgação de cada fase da Licitação.
- 9.7 Divulgado o resultado do julgamento, de acordo com o **item 9.6**, a Comissão Permanente de Licitação convocará as Licitantes habilitadas para a sessão de abertura do **ENVELOPE II**, contendo as Propostas Comerciais.
- 9.8 No local, dia e hora definidos no **item 9.7** deste Edital, a Comissão Permanente de Licitação procederá à abertura do **ENVELOPE II**, contendo as Propostas Comerciais das Licitantes habilitadas, que serão rubricadas pelos membros da Comissão Permanente de Licitação. Aos representantes das Licitantes presentes, será dada vista às Propostas Comerciais para que também as rubriquem, podendo fazer anotações e realizar questionamentos por escrito, os quais serão juntados à respectiva ata.
- 9.9 A sessão de que trata o **item 9.8** será encerrada para que a Comissão Permanente de Licitação proceda à análise das Propostas Comerciais das Licitantes habilitadas, lavrando-se então a respectiva ata.
 - 9.9.1 As Propostas Comerciais não estarão disponíveis para vistas durante o período de análise privativa pela Comissão Permanente de Licitação, a fim de não prejudicar a análise e o andamento da Licitação.
- 9.10 A Comissão Permanente de Licitação, em sessão privativa, analisará as Propostas Comerciais apresentadas na Licitação, e caso sejam detectados eventuais erros aritméticos, deverão ser corrigidos, observando-se, para esse procedimento, os seguintes critérios:

- 9.10.1 No caso de erro de multiplicação do preço unitário pela quantidade correspondente, o produto será retificado, mantendo-se inalterados os preços unitários e a quantidade;
- 9.10.2 No caso de erro de adição, a soma será retificada, mantendo-se inalteradas as parcelas;
- 9.10.3 O preço total da proposta será ajustado pelo Senac, em conformidade com os procedimentos acima para correção de erros. O valor resultante consistirá no preço corrigido da proposta.
- 9.11 Por fim, depois de concluída a verificação da conformidade das propostas, a Comissão Permanente de Licitação as apreciará, em sessão privativa, desclassificando aquela que:
 - 9.11.1 Deixar de apresentar qualquer um dos documentos exigidos;
 - 9.11.2 Apresentar preços unitários inexecutáveis, irrisórios, simbólicos, de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado.
 - 9.11.2.1 Considera-se "preço inexecutável", aquele que vier a ser assim considerado pela Comissão Permanente de Licitação, como valor insuficiente para realização dos serviços exigidos nesta Licitação, assim entendido e caracterizado como sendo aquele que estiver abaixo do mínimo praticado pelo mercado;
 - 9.11.3 Apresentar prazo de execução objeto desta Licitação diferente do estabelecido neste Edital;
 - 9.11.4 Não estiver assinada por seu representante legal;
 - 9.11.5 Apresentar emendas, borrões ou rasuras;
 - 9.11.6 Não se referir a valores certos e definidos;
 - 9.11.7 Não obedecer ao prazo de validade mínimo estabelecido neste Edital; ou
 - 9.11.8 Estiver em desacordo com quaisquer das exigências expressamente previstas neste Edital.
- 9.12 Se, porventura, todas as Licitantes forem declaradas inabilitadas ou desclassificadas, nos termos do presente Edital, a Comissão Permanente

de Licitação poderá, a seu exclusivo critério, fixar prazo comum a todas as Licitantes para retificações, livres das causas que deram origem à inabilitação ou à desclassificação.

- 9.12.1 O não atendimento desta providência, em prazo assinalado pela Comissão Permanente de Licitação, implicará a inabilitação e/ou desclassificação definitiva das Licitantes.
- 9.13 Se houver empate entre duas ou mais propostas, o desempate far-se-á por meio de sorteio em ato público, em dia, horário e local a serem definidos pela Comissão Permanente de Licitação.
- 9.14 A Comissão Permanente de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá, a qualquer tempo, solicitar às Licitantes informações/comprovações adicionais sobre as propostas e/ou documentos apresentados, exigir traduções simples ou juramentadas de documentos que sejam em idioma estrangeiro para o idioma português do Brasil e, consultar e comprovar por meio da Internet, bem como, fica facultado ao Senac realizar quaisquer diligências que entender cabíveis. O não atendimento de solicitação, em prazo estabelecido, implicará a desclassificação da Licitante.
- 9.15 Terminada a fase de análise das Propostas Comerciais, a Comissão Permanente de Licitação divulgará o resultado final da licitação às Licitantes, no site www.sp.senac.br/sites/licitacao.
- 9.16 A Comissão Permanente de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá inverter o procedimento, abrindo primeiramente as Propostas Comerciais, classificando as Licitantes por ordem crescente de valor, e só então abrir o envelope de habilitação da Licitante classificada em primeiro lugar.
- 9.17 Caso a Licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada e após julgados eventuais recursos interpostos, proceder-se-á a abertura dos envelopes de habilitação dos Licitantes remanescentes, na ordem de classificação para que o seguinte classificado que preencha as condições de habilitação seja declarado vencedor, nas condições de suas propostas.
- 9.18 Na hipótese de estarem todas as Licitantes representadas na sessão de abertura dos envelopes, e tendo declinado do recurso por meio de assinatura do Termo de Renúncia, quanto à fase pertinente, poderá a Comissão Permanente de Licitação proceder à abertura dos envelopes da fase seguinte.
- 9.19 A Comissão Permanente de Licitação manterá sob sua guarda os envelopes que não forem abertos. Os envelopes estarão disponíveis e deverão ser retirados pelas Licitantes em até 20 (vinte) dias após divulgado o resultado final da Licitação e esgotados os prazos para

interposição de recurso, findo os quais, sem a devida providência, serão destruídos.

- 9.20 Será declarada vencedora a Licitante que apresentar **O MENOR PREÇO GLOBAL**.

10 RECURSOS

- 10.1 Divulgada a decisão da Comissão Permanente de Licitação, a Licitante, se dela discordar, terá o prazo de **05 (CINCO) dias úteis** a contar da divulgação do resultado da fase de habilitação dos documentos ou da fase do julgamento da Proposta Comercial para interpor recurso.
- 10.2 Ocorrendo a interposição de recurso na forma do item anterior, a Licitante que puder vir a ter sua situação efetivamente prejudicada, poderá se manifestar sobre as razões do recurso no mesmo prazo, que correrá a partir da data da divulgação da interposição do recurso na página de licitações do Portal Senac www.sp.senac.br/sites/licitacao.
- 10.3 O recurso administrativo deverá ser entregue ao Presidente da Comissão Permanente de Licitação do Senac, de segunda-feira a sexta-feira, das 09h30 às 12h e das 14h às 18h, na Rua Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar, sala 709 - Vila Buarque – São Paulo – SP.
- 10.4 As razões do recurso deverão ser dirigidas ao Sr. Diretor Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, que é a Autoridade Competente, por intermédio do Presidente da Comissão Permanente de Licitação.
- 10.5 O recurso terá efeito suspensivo.
- 10.6 O recurso interposto fora das condições constantes neste Edital não será conhecido pelo Senac.

11 PENALIDADES

- 11.1 O descumprimento parcial ou total das condições estabelecidas no presente Edital ensejará a aplicação de penalidades à Licitante vencedora, conforme previstas na minuta contratual, além de a contratante poder considerar simultaneamente rescindido o contrato, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.
- 11.2 Nas hipóteses de inexecução parcial ou total do contrato previstas acima, poderá haver, além da aplicação das penalidades, a suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac por até 2 (dois) anos.

11.3 O pagamento das multas contratuais estabelecidas não exime a Contratada do fiel cumprimento das obrigações e responsabilidades contraídas, nem da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos, diretos ou indiretos, que vierem a ser causados ao Senac em decorrência da execução contratual.

11.4 A Licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato ou documento equivalente, deixar de entregar documentação exigida para a Licitação ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com o Senac pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato/documento equivalente e das demais cominações legais.

12 DA CONTRATAÇÃO

12.1 Caso a Licitante vencedora não compareça para assinar o contrato ou documento equivalente no prazo fixado, o Senac poderá optar por realizar nova Licitação ou convocar as Licitantes, por ordem crescente de classificação, para fornecer os produtos/serviços pela mesma condição da proposta apresentada nesta Licitação pela Licitante vencedora.

12.2 A recusa injustificada em assinar o contrato ou documento equivalente dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à Licitante, isolada ou cumulativamente, as seguintes penalidades:

12.2.1 Perda do direito à contratação;

12.2.2 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

13.1 O Senac tem compromisso com a privacidade e a proteção de dados pessoais de seus alunos, colaboradores, clientes e parceiros. E, nesse sentido, o Senac envida seus melhores esforços para, no tratamento de dados pessoais decorrente deste Edital, observar integralmente a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), comprometendo-se, na qualidade de controlador, a:

- 13.1.1 Cumprir as obrigações estabelecidas pela LGPD, tratando sempre o mínimo de dados pessoais necessários para atingir as finalidades deste Edital;
 - 13.1.2 Adotar medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais;
 - 13.1.3 Envidar esforços razoáveis para garantir que os dados pessoais tratados estejam atualizados e sejam relevantes em todas as circunstâncias, enquanto estiverem sob sua custódia ou sob seu controle, na medida em que tenha capacidade de fazê-lo;
 - 13.1.4 Notificar o titular de dados pessoais e as autoridades acerca do tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital; e
 - 13.1.5 Disponibilizar avisos de privacidade para ampliar a transparência e confiabilidade acerca do tratamento de dados pessoais realizado.
- 13.2 Ao participar do processo licitatório objeto deste Edital, o Licitante, por seus representantes legais e sob as penas da lei, declara como verdadeiros quaisquer dados pessoais informados na Documentação de Habilitação e/ou decorrentes do previsto neste Edital, responsabilizando-se por esta garantia e pela legalidade do compartilhamento dos dados pessoais com o Senac nos termos da legislação aplicável, em particular da LGPD. O Licitante, compromete-se, ainda, a não comunicar, revelar, disponibilizar ou utilizar dados pessoais aos quais tiver acesso em razão de sua participação no processo licitatório para finalidades distintas daquelas que motivaram o seu acesso, responsabilizando-se integral e exclusivamente pelo pleno atendimento desta obrigação.
- 13.3 O Licitante declara, por seus representantes legais e sob as penas da lei, que conhece e cumpre integralmente as disposições da LGPD no que toca o tratamento de dados pessoais necessário para a condução de seu negócio e execução do contrato objeto desta Licitação, particularmente que (i) observa as obrigações estabelecidas pela LGPD, garantindo, inclusive, a origem lícita e/ou necessidade dos dados tratados; (ii) adota medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais; (iii) possui procedimento que permite notificar o Senac acerca do tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital e futuro contrato; e (iv) implementou mecanismos para

cumprimento de solicitações envolvendo tratamento de dados pessoais pelos titulares e autoridades, e mitigação de riscos, podendo, inclusive, cooperar com o Senac nesse sentido.

- 13.4 O Licitante reconhece que, nos termos da legislação aplicável e políticas de privacidade e segurança da informação do Senac, bem como em decorrência deste Edital, dados pessoais serão tratados, de forma segura e em ambiente com acesso restrito, para fins especialmente de viabilizar (i) a participação na Licitação, (ii) a contratação, a condução e gestão das atividades relacionadas ao objeto da Licitação; e (iii) o contato do Senac por qualquer meio, inclusive para participação em processos licitatórios no futuro. Declara, ainda, ciência de que os dados pessoais podem ser, nos termos da lei, compartilhados pelo Senac com outras entidades como auditores, prestadores de serviços de controle de acesso às dependências do Senac, órgãos do governo, e/ou outros terceiros, inclusive para fins de transparência, evidência da lisura do processo licitatório e atendimento a dispositivos da Lei de Acesso à Informação, sobretudo para cumprimento de obrigações legais do Senac, execução do contrato, exercício regular de direitos e atingimento de interesses legítimos.
- 13.5 Em caso de dúvidas acerca do tratamento de dados pessoais e/ou para exercer os direitos previstos na LGPD, como de acesso, retificação e exclusão, o titular de dados pessoais e/ou seu representante poderão entrar em contato com o encarregado de proteção de dados do Senac conforme indicado na Política de Privacidade do Senac.

14 DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 Salvaguardados os interesses do Senac, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, esta Licitação poderá:

- 14.1.1 Ser cancelada, parcial ou totalmente antes da assinatura do contrato ou documento equivalente;
- 14.1.2 Ter adiada a sua abertura; ou
- 14.1.3 Ter alterado seu Edital, com fixação de novo prazo para realização da Licitação;
 - 14.1.3.1 Na hipótese mencionada no **subitem 13.1.3** o Senac enviará cópia das alterações efetuadas ou do novo Edital a todas as Licitantes que já o tenham adquirido.

- 14.2 O Senac se reserva ao direito de aumentar ou diminuir o escopo do fornecimento, sem que caiba aos participantes/contratados qualquer direito de indenização ou compensação.
- 14.3 **O Senac não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Edital obtidas por meio de terceiros.**
- 14.4 **A não observância de qualquer um dos itens deste Edital, parcial ou totalmente, implicará a inabilitação ou desclassificação da Licitante, conforme o caso.**

São Paulo, 29 de julho de 2022.

Senac São Paulo
Gerência de Materiais e Serviços

**ANEXO I
(M O D E L O)**

(Emitir em papel timbrado da Licitante)

CARTA DE CREDENCIAMENTO

CONCORRÊNCIA Nº 13643/2022

(Razão Social da Licitante), por seu representante legal **(nome completo)**, interessada em participar na Concorrência acima mencionada, o qual está sendo realizada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, autoriza o(a) **Sr.(a) (nome completo)** a representá-la nesta Licitação, estando assim, credenciada e com poderes para praticar todos os atos inerentes à Licitação, inclusive interpor ou desistir da interposição de recursos em todas as fases licitatórias.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa.

**ANEXO II
(M O D E L O)**

(Emitir em papel timbrado da Licitante)

CARTA DE APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

CONCORRÊNCIA Nº 13643/2022

(Razão Social da Licitante), vem pelo presente relacionar os documentos de habilitação, exigidos por força do disposto no **item 6** do Edital do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional do Estado de São Paulo:

* Relacionar todos os documentos a serem apresentados, observando a sequência disposta no **item 6** do Edital e numerando as suas folhas).

Nome do Documento	Nº Página
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa

**ANEXO III
(M O D E L O)
(Emitir em papel timbrado da Licitante)
DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO À HABILITAÇÃO**

CONCORRÊNCIA Nº 13643/2022

(Razão Social da Empresa, CNPJ e endereço completo com CEP), por seu representante legal, **Sr(a). (nome completo, RG e CPF)**, interessada em participar do processo licitatório acima mencionado do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, declara:

a) que não existem fatos que impeçam a participação de sua empresa neste certame e que se sujeita integralmente a todas as condições constantes do presente Edital;

b) estar ciente da obrigatoriedade de comunicar a ocorrência de qualquer evento impeditivo superveniente à apresentação dos documentos de habilitação;

c) estar ciente das condições de participação, nos termos do respectivo Instrumento Convocatório, em especial no item 4 deste Edital, e que se sujeita às penalidades previstas na forma da lei, além da suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac por até 2 (dois) anos;

d) possuir estrutura técnica adequada (instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização dos serviços), de acordo com as exigências do presente Edital; e

e) que atende às normas de proteção de dados pessoais, especialmente a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD"), tendo em vista a natureza das informações tratadas, características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa

(nome completo e cargo do representante legal da Empresa – somente sócios administradores / proprietários ou procuradores com poderes específicos)

**ANEXO IV
(M O D E L O)**

(Emitir em papel timbrado da Licitante)

DECLARAÇÃO – EDITAL E MINUTA CONTRATUAL

CONCORRÊNCIA Nº 13643/2022

(Razão Social da Licitante), por seu representante legal **(nome completo)**, interessada em participar no processo licitatório acima mencionado, do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Senac, **DECLARO** que nossa empresa, sujeita-se integralmente à todas as condições constantes do presente Edital, bem como às cláusulas e condições da Minuta Contratual dele integrante, caso seja vencedora.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa.

ANEXO IV

(Emitir em papel timbrado da Licitante)

CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL CONCORRÊNCIA Nº 13643/2022

(Nome da Pessoa Jurídica), neste ato representada por seu representante legal Sr.(a). (nome completo e qualificação), vem pela presente apresentar a Proposta Comercial, exigida por força do disposto no **item 7** e respectivos subitens do Instrumento Convocatório para o processo de licitação acima mencionado do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac - Administração Regional do Estado de São Paulo, conforme segue:

A composição da Proposta Comercial deverá seguir os parâmetros e orientações abaixo. A **Proposta Geral** é o resultado dos totais em cada lote.

1 TABELA DE IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE DO ASSISTENTE VIRTUAL/CHATBOT

Lote	Item	Descrição	Unidade de Precificação	QTD. total ESTIMADA	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1	Setup inicial: Disponibilização da plataforma integrada, contendo todos os módulos necessários (fornecimento, instalação, treinamento inicial e configuração dos componentes da plataforma) ¹	Único	1	-	R\$
	2	Treinamento específico para utilização da plataforma quando solicitado pelo Senac ²	Por hora	40 ²	R\$	R\$
	3	Horas de desenvolvimento/melhorias do fluxo e integrações com os sistemas ³	Por hora	2.400 ³	R\$	R\$
	4	Suporte Técnico e Manutenção ⁴	Incluso			
TOTAL LOTE 1						R\$

¹ **Item 1:** Serviço de Consultoria para levantamento de necessidades incluindo: elaboração de roadmap, licenciamento junto ao grupo Meta de um número telefônico a ser definido pelo Senac e/ou portabilidade do número atual, até 200 (duzentas) horas de desenvolvimento do fluxo de atendimento, implantação e treinamento **inicial** da equipe de curadoria do Senac. **Pagamento único.**

² **Item 2:** Os treinamentos demandados serão realizados nas dependências do Senac, podendo ainda ser realizados no formato remoto. Quantidade meramente estimada, sendo que o Senac pagará à Contratada as horas de treinamentos efetivados. **Estimativa de consumo em até 60 (sessenta) meses de Contrato.**

³ **Item 3:** Será acionado pelo Senac se necessário. Não se confunde com as entregas previstas no Setup Inicial – item 1. Quantidade meramente estimada, sendo que o Senac pagará à Contratada as horas utilizadas no mês. **Consideramos melhorias:** novas integrações, criação de novos fluxos e soluções, curadoria da NLP, acompanhamento de inconsistências no Chatbot e criação de conteúdo. **Estimativa de consumo em até 60 (sessenta) meses de Contrato.**

⁴ **Item 4:** Sempre que necessário à Contratada deverá oferecer suporte técnico e manutenção na plataforma sem custo adicional.

1.1 Condições de Pagamento:

- a) Lote 1, item 1:** O valor será pago em uma única vez e no início do Contrato.
- b) Lote 1, item 2:** O(s) valor(es) será(ão) pago(s) de acordo com a realização dos treinamentos, ou seja, após finalização de cada turma.
- c) Lote 1, item 3:** O(s) valor(es) será(ão) pago(s) de acordo com a realização das horas no mês, ou seja, mediante relatório que comprove as horas computadas no mês de referência.

2. TABELA DE LICENÇAS DE USO DO ASSISTENTE VIRTUAL/CHATBOT

Lote	Item	Descrição	Unidade de Precificação	Valor Unitário (R\$)	Quantidade Total ESTIMADA ²	Valor Total (R\$) ³
2	1	Licença – Administrador	Por usuário	R\$	600	R\$
	2	Licença – Supervisor	Por usuário	R\$	4.800	R\$
	3	Licença – Agente/atendente ¹	Por usuário	R\$	24.000	R\$
TOTAL LOTE 2						R\$

¹ **Item 3:** Trata-se do atendente chat integrado para recebimento de atendimentos de todos os canais.

² **Estimativa de consumo em até 60 (sessenta) meses de Contrato.**

2.1 Condições de pagamento:

- a) **Lote 2, itens 1, 2 e 3:** O(s) valor(es) será(ão) pago(s) de acordo com a quantidade utilizada/contratada no mês.

3 TABELA DE INTERAÇÃO DO ASSISTENTE VIRTUAL/CHATBOT

Lot e	Item	Descrição	Unidade de Precificação	Valor Unitário (R\$)	Quantidade Total ESTIMADA	Valor Total (R\$)
3	1	WhatsApp API: Conversa iniciada pelo cliente/usuário (Sessão de 24 horas)	Sessão ¹	R\$	4.000.000 ³	R\$
	2	WhatsApp API: Conversa iniciada pela empresa (Sessão de 24 horas)	Sessão ¹	R\$	3.000.000 ³	R\$
	3	Atendimento eletrônico (chatbot ou humano) para todos os canais, inclusive WhatsApp.	Sessão/ atendimento ²	R\$	5.000.000 ³	R\$
Total Lote 3						R\$

¹ Por sessão: A sessão deverá ser contabilizada conforme definições do grupo do grupo Meta para o WhatsApp API, disponível em https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing?locale=pt_BR

² Por atendimento: compreende o início da conversa e trocas de mensagens até o seu encerramento, sem qualquer limitação relacionada à quantidade de envio e recebimento de mensagens durante o atendimento, inclusive com o envio/recebimento de anexos e/ou mensagens de áudio. Não se refere à quantidade de usuários únicos, e sim ao volume de atendimentos realizados.

³ Quantidade meramente estimada, sendo que o Senac pagará à Contratada o volume efetivamente utilizado no mês.

3.1 Condições de pagamento:

- a) **Lote 3, itens 1 e 2:** O(s) valor(es) será(ão) pago(s) de acordo com a quantidade utilizada/contratada no mês.

4 PROPOSTA GERAL

Lote	Descrição	Valor (R\$)
1	Valor total do Lote 1	R\$
2	Valor total do Lote 2	R\$
3	Valor total do Lote 3	R\$
Proposta Geral		R\$

Observações:

- 1) A Proposta Comercial deverá conter a proposta de remuneração pelos serviços objeto do Edital, inclusas todas as despesas relativas à execução dos serviços prestados.
- 2) Os pagamentos serão efetuados pelo Senac à Contratada mensalmente e/ou sob demanda mediante a apresentação de relatórios dos serviços contratados no mês anterior. As condições de pagamento estão estipuladas na cláusula 9 do Contrato.
- 3) A Quantidade Total é meramente **Estimativa** e deverá ser considerada tão somente **informativa**, sendo que na execução dos serviços **o Senac pagará à Contratada o valor referente ao item/quantidade efetivamente utilizados**, que será calculado "pro rata die" caso o período de utilização seja inferior a um mês.
- 4) As Quantidades Estimadas dos Lotes 1 (um), 2 (dois) e 3 (três) acima é baseada em 60 (sessenta) meses de Contrato.
- 5) O valor base a ser considerado para decretar a licitante detentora da Menor Proposta Comercial, será o **item 4 – Proposta Geral**.
- 6) Validade da Proposta: **90 (noventa) dias**.
- 7) Dados da empresa que efetuará o faturamento:
Razão Social:.....

Endereço:.....Cep.....Bairro.....Município.....Estado.....
CNPJ
Inscrição Estadual
Contato.....Fone.....Fax.....
E-Mail

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

**(nome completo e cargo do representante legal da Empresa – somente
sócios administradores / proprietários ou procuradores com poderes
específicos).**

**ANEXO V
MINUTA CONTRATUAL**

CONCORRÊNCIA Nº 13457/2022

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ sob nº 03.709.814/0001-98, com sede nesta Capital, na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar, a seguir denominado simplesmente “**Senac**”, por meio de sua Gerência _____, neste ato representado pelo(a) Sr(a). _____, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº xx.xxx.xxx e inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, e **XXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob nº xxx.xxx.xxx/xxxx-xx, situada no Município de _____, Estado de São Paulo, na _____, xxx, a seguir denominada simplesmente “**Contratada**”, neste ato representada pelo(a) Sr(a). _____, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº xx.xxx.xxx e inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, têm entre si justo e acordado o presente Contrato de Prestação de Serviços, a seguir denominado simplesmente “Contrato”, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

1. Constitui objeto deste Contrato a prestação dos serviços de _____ (“Serviços”) pela **Contratada**, conforme discriminado na Proposta nº _____, datada de __/__/20__, a seguir denominada simplesmente “Anexo A”, e nos demais Anexos abaixo relacionados, que, rubricados pelas Partes, integram o presente Contrato:

Anexo A - Proposta nº _____, datada de __/__/20__
Anexo B – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais
Anexo C - Especificações Técnicas Mínimas da Plataforma e dos Serviços
Anexo D - Especificações Técnicas de Infraestrutura
Anexo E - Do Treinamento
Anexo F - Desenvolvimento e Implantação de ChatBot na Solução
Anexo G - Do Sigilo e da Confidencialidade
Anexo H - Da Responsabilidade
Anexo I - Da Auditoria e Avaliação
Anexo J - Da Proteção à Imagem
Anexo K - Segurança da Informação

2. A **Contratada** declara, sob pena de rescisão contratual, que não possui titulares ou sócios que tenham sido empregados do **Senac** ou trabalhadores sem vínculo

empregatício que tenham prestado serviços ao **Senac** nos últimos 18 (dezoito) meses decorridos desde sua rescisão ou término do contrato de trabalho ou de prestação de serviços, exceto se referidos titulares ou sócios forem aposentados.

3. A **Contratada** declara estar ciente de que o empregado demitido pelo **Senac** não poderá prestar serviços a este na qualidade de empregado da **Contratada** antes de decorridos 18 (dezoito) meses da rescisão ou término do seu contrato de trabalho.

4. A **Contratada** é responsável pelo pessoal que utilizar na execução dos Serviços, respondendo integralmente por todos os respectivos atos e encargos, pelo que exime o **Senac** de qualquer responsabilidade caso este seja demandado de forma principal ou subsidiária e concorda, desde já, com sua denúncia à lide ou a indenizar o **Senac** regressivamente, se for o caso, arcando com todas as despesas e encargos oriundos de eventuais demandas cíveis e/ou trabalhistas, caso seu pedido expresso na defesa de exclusão do **Senac** da lide não obtenha êxito.

5. As Partes reconhecem e declaram que a celebração do presente Contrato não estabelece qualquer vínculo empregatício ou outro vínculo de qualquer natureza entre o **Senac** e a **Contratada** e/ou seus representantes, prepostos e empregados.

6. A **Contratada** é responsável pela conduta moral e profissional de seus representantes, prepostos e empregados e quando estes, em razão da execução dos Serviços, ingressarem nas dependências do **Senac**, deverão obedecer rigorosamente às normas que regulamentam as condições de segurança no trabalho e de movimentação de pessoas e acessos que orientam a permanência de terceiros nas instalações do **Senac**, obrigando-se a deixarem o local se, a juízo do **Senac**, forem considerados inconvenientes ou inaptos para o exercício da função.

7. A **Contratada** responderá por eventuais danos causados por seus representantes, prepostos e empregados aos bens do **Senac** e/ou de terceiros.

8. Caso os representantes, prepostos e empregados da **Contratada** utilizem equipamentos de sua propriedade e/ou de propriedade da **Contratada** para a prestação dos Serviços, deverão encaminhar ao **Senac**, com até 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao início da execução dos Serviços, uma lista contendo a relação discriminada dos equipamentos, informando as respectivas quantidades, marcas e números de série.

Parágrafo único: A responsabilidade do **Senac** pela guarda dos equipamentos referenciados acima ficará restrita ao(s) período(s) em que eles estiverem dentro de suas dependências.

9. Pela prestação dos Serviços, o **Senac** pagará à **Contratada** a remuneração na forma estabelecida no Anexo A - Proposta nº _____, datada de __/__/20__ . O(s) faturamento(s) deverá(ão) ser entregue(s) ao **Senac** pela **Contratada** em até 12 (doze) dias úteis antes do vencimento.

§ 1º A **Contratada** deverá apresentar ao **Senac** a nota fiscal no prazo de 15 (quinze) dias antes do vencimento, visando ao atendimento da legislação aplicável em vigor.

§ 2º A não efetivação do pagamento na forma e no prazo estabelecidos no presente Contrato implicará na incidência de multa de 2% (dois por cento) do valor devido. Se o atraso for superior a 30 (trinta) dias, incidirão também juros de 6% (seis por cento) ao ano, calculados "pro-rata-mês", bem como atualização monetária pelo IGP-M/FGV calculada "pro-rata-die" até a data de seu efetivo pagamento.

§ 3º O **Senac** poderá reter o(s) pagamento(s) previsto(s) no *caput* da Cláusula 9 (nove) do presente Contrato nas seguintes hipóteses: (i) se a **Contratada** não encaminhar as notas fiscais para o endereço correto e em tempo hábil, conforme disposto no Parágrafo Primeiro desta cláusula; (ii) se a **Contratada** deixar de apresentar os documentos exigidos neste Contrato ou nele sejam constatadas quaisquer irregularidades; (iii) se houver erro de faturamento ou divergência de valor; (iv) se a **Contratada** fornecer Serviços irregulares; (v) para cobrir as obrigações previdenciárias e trabalhistas incidentes na execução dos Serviços e/ou em eventuais Reclamações Trabalhistas; ou (vi) se existirem pendências de responsabilidade da **Contratada**.

10. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 9 (nove) permanecerá inalterado pelo prazo de 12 (doze) meses contados da assinatura do presente Contrato, podendo ser reajustado após esse prazo por meio de termo de aditamento, no qual constará o índice acordado entre as Partes dentre os oficiais vigentes no Brasil.

§ 1º O índice acordado para o primeiro reajuste será o mesmo para toda a vigência contratual, salvo se ocorrer a sua extinção, quando então as Partes poderão acordar outro índice para substituí-lo.

§ 2º Será considerado para a concessão do reajuste a variação do índice acordado apurada nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao mês de solicitação do reajuste feita pela **Contratada**.

11. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 9 (nove) poderá ser revisto a qualquer tempo caso uma das Partes, considerando-se prejudicada, comprove inequívoco desequilíbrio econômico-financeiro que torne inviável a relação contratual.

12. Todos os encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de acidente do trabalho correrão por conta da **Contratada**, nenhuma responsabilidade cabendo ao **Senac**.

Parágrafo único: Eventuais retenções na fonte de referidos encargos serão realizadas pelo **Senac**, na forma da legislação em vigor.

13. Estão incluídas no valor do presente Contrato todas as despesas decorrentes da execução dos Serviços.

14. A **Contratada** compromete-se, por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou por terceiros, a não divulgar ou utilizar quaisquer informações ou dados confidenciais fornecidos pelo **Senac** ou sobre os quais vier a ter acesso, sem prévia autorização, por escrito, do **Senac**, sob pena de responder civil e criminalmente por tais atos.

§ 1º A **Contratada** declara, desde já, ter conhecimento de que o **Senac** poderá divulgar as informações do presente Contrato no Portal da Transparência Senac (www.sp.senac.br/transparencia) nos termos exigidos no referido *site*.

§ 2º Apenas serão legítimos como motivos de exceção à obrigatoriedade de sigilo e confidencialidade a ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) se as informações ou dados confidenciais já forem de domínio público anteriormente ao recebimento destes ou que tenham de alguma outra forma se tornado públicos após o seu recebimento pela **Contratada**. Serão considerados "de domínio público" ou tornados públicos as informações ou dados que tiverem sido obtidos pela **Contratada**, de forma legal e legítima, de outra fonte que não seja o **Senac**, desde que referida fonte não tenha assumido, direta ou indiretamente, obrigações de confidencialidade relativas a tais informações ou dados confidenciais perante o **Senac**, bem como não tenha obtido tais informações ou dados

confidenciais de outras pessoas físicas ou jurídicas que tenham assumido obrigações de confidencialidade perante o **Senac**;

- b) se as informações ou dados confidenciais já forem, comprovadamente, de conhecimento da **Contratada** anteriormente à sua divulgação pelo **Senac**;
- c) quando houver prévia e expressa anuência do **Senac** quanto à liberação da obrigação de sigilo e confidencialidade;
- d) se as informações ou dados confidenciais do **Senac** e do presente Contrato tiverem de ser divulgados em razão de cumprimento de lei, determinação judicial ou de órgão competente fiscalizador das atividades desenvolvidas pelo **Senac**, sendo que, em qualquer hipótese, a **Contratada** se obriga a notificar, de imediato e por escrito, o **Senac**, informando sobre tal exigência de divulgação e a cooperar, às suas expensas, com o **Senac**, de forma a permitir que este, se for do seu interesse, (i) busque os remédios judiciais ou extrajudiciais cabíveis para evitar e/ou restringir a divulgação das informações ou dados confidenciais, (ii) consulte-se com a **Contratada** com relação às medidas a serem tomadas para restringir ou reduzir o escopo da referida exigência e/ou (iii) tome quaisquer outras medidas apropriadas para evitar a divulgação das informações ou dados confidenciais. Caso a **Contratada** tenha de divulgar quaisquer informações ou dados confidenciais nos termos desta alínea, concorda que deverá restringir a divulgação àquela parte das informações ou dados confidenciais que for estritamente necessário divulgar, bem como envidará seus melhores esforços para que a estes seja dispensado tratamento sigiloso;
- e) se as informações ou dados confidenciais tiverem sido divulgados pelo **Senac** a terceiros sem obrigações de confidencialidade.

15. A **Contratada** declara ter tomado conhecimento da PSI - Política de Segurança da Informação do **Senac** por meio dos links <http://www.sp.senac.br/normaseducacionais> e <http://www.sp.senac.br/normasadministrativas>, comprometendo-se, por si e por seus representantes, prepostos e empregados, a cumpri-la e assumindo inteira responsabilidade por quaisquer de seus atos em descumprimento aos procedimentos, orientações e normas dela constantes.

16. As Partes concordam que o tratamento de dados pessoais decorrente deste

Contrato deverá observar o disposto no Anexo B - Acordo de Tratamento de Dados Pessoais, comprometendo-se por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros a observar integralmente o quanto ali disposto.

17. O presente Contrato vigorará de __/__/20__ a __/__/20__ **(60 (SESSENTA) MESES)**, podendo ser denunciado pelas Partes, por escrito, a qualquer momento, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, ressalvando-se que, em até 2 (dois) dias úteis contados da data da comunicação escrita da denúncia, a **Contratada** procederá à devolução ao **Senac** do valor dos Serviços que ainda não tiverem sido executados se o **Senac** já tiver efetuado seu pagamento.

18. O presente Contrato será considerado rescindido pelo **Senac**, de pleno direito, sem aviso prévio: (i) se a outra Parte entrar em liquidação voluntária ou compulsória, tornar-se insolvente ou falida ou requerer/for requerida sua insolvência, recuperação judicial ou extrajudicial ou falência e/ou for impedida/proibida de exercer suas atividades; ou (ii) por motivo de força maior ou caso fortuito, na medida em que impossibilite total ou parcialmente o cumprimento das obrigações assumidas neste Contrato, ficando o **Senac** liberado do pagamento dos Serviços não executados.

19. A **Contratada** não poderá ceder ou transferir, parcial ou totalmente, as obrigações assumidas no presente Contrato sem a prévia e expressa autorização, por escrito, do **Senac**. Concedida referida autorização, a **Contratada** continuará responsável pelos Serviços contratados.

Parágrafo único: A sucessão contratual será permitida somente em decorrência de operações societárias de fusão, cisão ou incorporação realizada pela **Contratada** e, desde que: (i) previamente analisada e consentida pelo **Senac**, considerando eventuais riscos ou prejuízos para o adimplemento contratual; (ii) sejam mantidas todas as condições contratuais; e (iii) exista expressa concordância do sucessor em assumir a responsabilidade pela execução do presente Contrato e receber os créditos dele decorrentes.

20. É vedada a cessão ou transferência parcial ou total de qualquer crédito, bem como a emissão, por parte da **Contratada**, de qualquer título de crédito decorrente deste Contrato sem a prévia e expressa autorização, por escrito, do **Senac**.

21. Fica estipulada multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor total contratado, sem prejuízo de indenização suplementar pelos danos comprovadamente causados, na qual incorrerá a Parte que infringir quaisquer

cláusulas deste Contrato, excetuada (i) a hipótese de atraso no pagamento, para a qual a penalidade está prevista no Parágrafo Segundo da Cláusula 9 (nove) deste instrumento e (ii) eventuais penalidades específicas previstas em Anexos relacionadas a execução dos Serviços, não limitadas a Níveis Mínimos de Serviço e/ou avaliações, facultando-se, ainda, à Parte inocente o poder de considerar simultaneamente rescindido o presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

22. Os termos e condições deste Contrato somente poderão ser alterados por meio de termo de aditamento escrito e (i) de acordo com a vontade das Partes ou (ii) em caso de determinação ou nova regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") relativamente às cláusulas que regulam o tratamento de dados pessoais.

23. Caso qualquer cláusula deste Contrato seja considerada nula, no todo ou em parte, exigindo a alteração de uma disposição, as demais permanecerão válidas e em vigor e as Partes deverão proceder à alteração da cláusula em questão, preservando a sua intenção original.

24. O fato de as Partes, na vigência do presente Contrato, deixarem de exercer, parcial ou totalmente, qualquer direito seu oriundo do presente instrumento, não significará nem poderá ser interpretado como renúncia ao aludido direito, sendo considerado mera liberalidade.

25. Em caso de conflito, prevalecem as disposições das cláusulas constantes deste Contrato sobre o disposto em seus eventuais Anexos, sendo que os termos destes serão aplicáveis prioritariamente em caso de ausência de previsão neste Contrato.

26. Os subscritores do presente Contrato o fazem na forma dos atos constitutivos em vigor da **Contratada**, declarando, neste ato e sob as penas da lei, que têm plenos poderes para tanto.

27. As Partes elegem o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para solucionar litígios porventura decorrentes deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem as Partes justas e contratadas, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nomeadas.

São Paulo, ____ de _____ de 20__.

Nome do Representante Legal
Senac

Nome do Representante Legal
Contratada

Testemunhas:

Nome:
RG:
CPF:

Nome:
RG:
CPF:

ANEXO A
PROPOSTA DATADA DE __/__/20__

O presente Anexo, devidamente rubricado pelas Partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.

ANEXO B

ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. DEFINIÇÕES

1.1 Quando utilizados neste Acordo de Tratamento de Dados Pessoais ("Acordo"), os seguintes termos, no singular ou no plural, terão o significado a eles atribuído abaixo, exceto se expressamente indicado ou acordado entre as Partes de outra forma:

"Dado(s) Pessoal(ais)" significa qualquer informação que, direta ou indiretamente, identifique ou possa identificar uma pessoa física, como, por exemplo, nome, CPF, endereço, e-mail, número de IP, número de conta corrente, geolocalização, dentre outras. Incluem-se neste conceito os Dados Pessoais Sensíveis, conforme abaixo definido;

"Dado(s) Pessoal(is) Sensível(eis)" significa qualquer informação que revele ou tratamento que venha a revelar, em relação a uma pessoa física, sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

"Titular(es)" significa qualquer pessoa física identificada ou que possa ser identificada a partir dos Dados Pessoais;

"Tratamento" significa toda e qualquer atividade realizada com os Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando a, coleta, armazenamento, compartilhamento, destruição, agregação, dentre outras;

"Violação de Dados" significa qualquer situação, acidental ou intencional, ilícita, praticada com culpa ou dolo, que provoque (i) destruição, (ii) perda, (iii) alteração, (iv) divulgação ou (v) acesso não autorizado a Dados Pessoais;

"Controlador(a)" significa a instituição a quem compete definir sobre o Tratamento (escopo, propósito e meios);

"Operador(a)" significa a instituição ou pessoa física a quem compete realizar o Tratamento em nome do Controlador.

1.2 Todos os demais termos não definidos neste Acordo que possuem definição na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) serão compreendidos como ali disposto.

2. OBJETO

2.1 Este Acordo se aplica ao Tratamento decorrente do Contrato sujeito à legislação brasileira, em especial a LGPD, sendo o **Senac** o Controlador e a **Contratada** a Operadora.

2.2 O **Adendo** elenca as categorias de Dados Pessoais e de Titulares, a natureza e o propósito para o qual são tratados os Dados Pessoais e integra este Acordo e o Contrato.

3. OBRIGAÇÕES DO CONTROLADOR

3.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Acordo e no Contrato e seus outros Anexos, o Controlador deverá:

- (i) Disponibilizar à Operadora todas as instruções relacionadas ao Tratamento;
- (ii) Cooperar com a Operadora no cumprimento de obrigações decorrentes da LGPD;
- (iii) Respeitar, no Tratamento, os princípios descritos no artigo 6º da LGPD, disponibilizando aos Titulares todas as informações obrigatórias previstas na LGPD e demais legislações aplicáveis;
- (iv) Adotar as medidas necessárias para garantir que o Tratamento seja enquadrado em uma das hipóteses legais previstas na LGPD;
- (v) Respeitar os Direitos dos Titulares previstos na LGPD e responder adequadamente e em prazo razoável as solicitações dos Titulares;
- (vi) Manter registro dos Tratamentos realizados;
- (vii) Notificar, quando exigido pela legislação, as autoridades competentes e os Titulares acerca da ocorrência de incidente de segurança.

4. OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

4.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Acordo e no Contrato e seus outros Anexos, a Operadora deverá:

- (i) Cumprir as normas brasileiras vigentes sobre proteção de dados pessoais, em especial a LGPD, a todo o momento e de forma completa, adotando medidas técnicas e organizacionais adequadas à natureza das suas atividades, mantendo comprovação de tal cumprimento;
- (ii) Informar o Controlador caso tenha acesso a Dados Pessoais que não os descritos no Adendo;
- (iii) Garantir a confidencialidade dos Dados Pessoais, por si, seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros que venham a ter acesso aos Dados Pessoais;
- (iv) Cooperar com o Controlador no cumprimento de obrigações referentes ao exercício dos Direitos dos Titulares previstos na LGPD e no atendimento a eventuais solicitações de autoridades brasileiras, incluindo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD");
- (v) Auxiliar o Controlador no cumprimento das suas obrigações, sobretudo as de notificação da ocorrência de incidente de segurança e elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais;
- (vi) Realizar o Tratamento apenas e exclusivamente de acordo com as instruções recebidas do Controlador, sendo expressamente vedado o Tratamento posterior em qualquer hipótese e para qualquer outra finalidade, exceto em casos de estrito cumprimento de obrigação legal ou regulatória, situação em que passará a ser a Controladora em relação ao Tratamento exclusivamente para tal finalidade;
- (vii) Adotar medidas de segurança da informação adequadas ao risco das suas atividades, incluindo as medidas de segurança físicas, técnicas e organizacionais comercialmente razoáveis e adequadas que se fizerem necessárias para garantir a segurança, a confidencialidade e a integridade dos Dados Pessoais, bem como para evitar eventual alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado;
- (viii) Permitir que o Controlador realize auditorias e/ou inspeções, diretamente ou por meio de terceiros, para garantir que as obrigações presentes neste

Acordo são cumpridas e/ou, a pedido do Controlador, fornecer os documentos comprobatórios de cumprimento das obrigações previstas na LGPD e neste Acordo;

- (ix) Informar, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas de seu conhecimento: (a) o recebimento de qualquer comunicação, incluindo notificação ou citação, solicitando o fornecimento da integralidade ou parte dos Dados Pessoais; (b) a ocorrência de qualquer incidente de segurança, juntamente com informações sobre os Dados Pessoais objeto do incidente de segurança, quantidade de Titulares afetados, consequências do incidente de segurança, medidas adotadas para reduzir eventuais impactos aos Titulares e outras que possam ser solicitadas pelo Controlador; (c) o recebimento de qualquer solicitação, de qualquer tipo, feita por Titular de Dado Pessoal, a qual apenas será respondida após autorização prévia e expressa do Controlador;
- (x) Informar o Controlador caso esteja sujeito a qualquer legislação e/ou regulamento que impeça o cumprimento integral de qualquer disposição neste Acordo e/ou legislação aplicável;
- (xi) Informar, imediatamente, o Controlador, caso deixe de estar em conformidade com as obrigações previstas neste Acordo e/ou leis aplicáveis, sendo garantido ao Controlador, neste caso, o direito de rescindir o Contrato, sem qualquer penalidade ou pagamento, ou suspender a execução do Contrato enquanto a Operadora não estiver em conformidade com este Acordo, com a LGPD e demais leis pertinentes; e
- (xii) Não reter e não permitir que seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros retenham quaisquer Dados Pessoais por um período superior ao necessário para a execução dos Serviços e/ou para o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, ou conforme necessário ou permitido pela lei aplicável. Finalizado o Contrato, a Operadora deverá devolver a íntegra dos Dados Pessoais que possuir, apagando integralmente tais dados após confirmação de recebimento pelo Controlador. Em caso de manutenção de quaisquer Dados Pessoais, exigida ou assegurada pela legislação vigente, a Operadora passará a ser a Controladora em relação ao Tratamento exclusivamente para tal finalidade.

4.2 É vedado à Operadora:

- (i) Realizar qualquer tipo de Tratamento em desacordo com os comandos indicados pelo Controlador;
- (ii) Vender, compartilhar ou ceder, a qualquer título, os Dados Pessoais, sem a prévia e específica autorização escrita do Controlador;
- (iii) Copiar, transferir, duplicar ou realizar qualquer ação que vise à criação de um novo banco de dados contendo os Dados Pessoais que não aquele inicialmente contratado com ou autorizado pelo Controlador, sem a prévia e específica autorização escrita deste;
- (iv) Utilizar qualquer tipo de ferramenta, engenharia reversa ou qualquer outro método que vise a identificar os Titulares dos Dados Pessoais caso tenham sido compartilhados pelo Controlador de forma a não ser possível a identificação direta dos Titulares; e
- (v) Transferir os Dados Pessoais para país diverso daquele em que o Dado Pessoal foi obtido, exceto caso o Controlador prévia e expressamente autorize por escrito e sejam adotadas as salvaguardas necessárias nos termos da lei.

4.3 Caso o Controlador autorize a transferência internacional dos Dados Pessoais, conforme o item (v) da Cláusula 4.2 acima, e caso o país em que esteja localizado o destinatário que receberá os Dados Pessoais não possua nível adequado de proteção de Dados Pessoais conforme determinações da ANPD, a Operadora deverá, previamente à transferência, estabelecer em conjunto com o Controlador qual mecanismo será utilizado para garantir a legalidade da transferência internacional de Dados Pessoais, segundo as regras constantes na LGPD e normativos emitidos pela ANPD.

4.4 Caso a Operadora contrate terceiros para realizar o Tratamento, obriga-se a:

- (i) Garantir que o terceiro atenda a todas as condições previstas neste Acordo, na LGPD e demais leis aplicáveis;
- (ii) Realizar a contratação do terceiro por meio de contrato escrito contendo todas as condições e obrigações deste Acordo; e
- (iii) Fornecer, sempre que solicitado, cópia do contrato celebrado com terceiro e quaisquer documentos e informações adicionais que se façam

necessários a garantir que o terceiro cumpre as obrigações previstas neste Acordo e decorrentes da LGPD.

- 4.4.1 Em qualquer caso, a Operadora é integral e exclusivamente responsável por todas as ações praticadas por terceiros contratados e quaisquer danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não se limitando a, honorários advocatícios cabíveis), devidos ao Controlador, aos Titulares e/ou a terceiros em decorrência da atuação de terceiro contratado, sendo responsável pelo ressarcimento integral ao Controlador conforme disposto na Cláusula 5 abaixo.

5. RESPONSABILIDADE DAS PARTES

5.1 Cada Parte é integralmente responsável por quaisquer danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não se limitando a, honorários advocatícios cabíveis) decorrentes de ou relacionados ao Tratamento causados por culpa e/ou dolo da Parte infratora ou qualquer de seus representantes, prepostos, empregados, profissionais por ela indicados e/ou terceiros em desacordo com o presente Acordo ou legislação aplicável, incluindo, mas não limitado a, qualquer (i) violação de quaisquer Direitos de Titulares e terceiros; (ii) violação por parte da Operadora ou de qualquer de seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros de qualquer obrigação, declaração ou garantia contida no presente Acordo; (iii) não cumprimento por parte da Operadora ou de qualquer de seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros das leis aplicáveis, especialmente da LGPD; e (iv) incidente de segurança causado, inclusive por negligência, pela Operadora, seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros.

5.2 As Partes reconhecem que o Titular dos Dados Pessoais poderá requerer que o ressarcimento de eventuais prejuízos suportados seja realizado diretamente pelo Controlador e/ou pela Operadora, podendo, inclusive, ajuizar ação administrativa ou judicial para tanto, pelo que, a Parte acionada, se for o caso, terá o direito de regresso contra a outra Parte caso o dano tenha sido causado exclusivamente por culpa e/ou dolo da outra Parte. Se o dano tiver ocorrido mediante culpa e/ou dolo concorrente, as Partes serão responsáveis em conjunto, sendo que o direito de regresso deverá ser exercido apenas sobre 50% (cinquenta por cento) do valor despendido.

5.3 As Partes reconhecem que as autoridades brasileiras poderão fiscalizar e aplicar sanções administrativas, incluindo multas, ao Controlador ou à Operadora no caso de violação de normas de proteção de dados pessoais. Caso seja imputada

a uma Parte sanção administrativa decorrente de culpa e/ou dolo da outra Parte, a Parte infratora será integralmente responsável pelo ressarcimento de todos os prejuízos, incluindo, mas não se limitando a, danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não limitando a, honorários advocatícios cabíveis).

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1 Na hipótese de conflito entre as cláusulas e condições previstas no Contrato e outros Anexos e este Acordo, prevalecerão os termos aqui dispostos especificamente no que se refere ao Tratamento.

6.2 As Partes acordam que o Adendo será preenchido na presente data e poderá ser atualizado, eventualmente, pelas Partes, por escrito.

6.3 Caso qualquer disposição deste Acordo seja considerada nula, em caso de alteração no texto da LGPD ou de publicação de normativos da ANPD após a data de celebração deste Acordo em que se faça necessária qualquer alteração de uma disposição, as demais permanecerão válidas e em vigor e as Partes deverão proceder à alteração da cláusula em questão, preservando a sua intenção original.

6.4 As Partes reconhecem que qualquer tolerância em relação à violação de qualquer cláusula, termos ou disposições deste Acordo ou o não exercício, por cada Parte, de direito que lhe é assegurado neste Acordo ou pela lei, não constituirá uma novação e tampouco será interpretada como uma renúncia de tais disposições e direitos, de modo que não impedirá tal Parte de exigir a execução de toda e qualquer obrigação deste Acordo em conformidade com seus termos, a qualquer tempo.

6.5 Todas as notificações e demais comunicações entre as Partes decorrentes deste Acordo deverão ser realizadas por escrito e enviadas para os seguintes contatos:

Para o Controlador:

Nome:

Telefone:

E-mail:

Endereço:

Para a Operadora:

Nome:
Telefone:
E-mail:
Endereço:

6.5.1 A Parte que tiver alterado os dados de contato deverá comunicar as alterações à outra Parte. Até que seja feita essa comunicação, serão válidos e eficazes os avisos, as comunicações, as notificações e as interpelações enviadas para o contato constante acima.

O presente Anexo, devidamente rubricado pelas Partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.

ADENDO AO ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS ("ADENDO")

Categoria dos Titulares: Dados de alunos, professores, funcionários, parceiros, fornecedores etc.

Tipo de Dados Pessoais:

- Nome, telefones de contato, e-mail, CPF, RG, , WhatsApp, Conta Redes Sociais, Endereço, CEP, Data de Nascimento, Naturalidade, Nacionalidade, Gênero.
- Geolocalização
- ID, login/senha, Endereço IP, log
- Estado Civil, Orientação Sexual, Informações sobre parentes/cônjuge, Mensagens.
- Raça, cor da pele.
- Deficiências físicas ou mentais.
- Dados escolares
- Nome da empresa, cargo.
- Outros

Finalidade do Tratamento: Fornecimento de plataforma de comunicação e atendimento digital multicanal via WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, Twitter e Widget.

O presente Adendo, devidamente rubricado pelas artes, integra o Acordo de Tratamento de Dados Pessoais para todos os fins de direito.

ANEXO C

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MINÍMAS DA PLATAFORMA E DOS SERVIÇOS

1. ESCOPO DOS SERVIÇOS

- 1.1. A Contratada prestará ao Senac os serviços de fornecimento, instalação, manutenção e suporte de Plataforma de Solução de Atendimento Omnichannel via Chatbot para WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Messenger, Twitter e Widget para site, para o Senac São Paulo.**
- 1.2. A solução deverá ser composta de fornecimento do sistema, documentação técnica, testes, implantação, customização, manutenção, suporte técnico e treinamento para utilização.**
- 1.3. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente de produção e homologação, com o devido controle de versões, devendo possuir ferramenta/console de gestão para supervisão dos respectivos ambiente.**
- 1.4. A Contratada deverá obrigatoriamente ser BSP ou ISV do WhatsApp Business API, inclusive para atuar na aprovação e/ou portabilidade de eventuais números juntos ao WhatsApp.**
- 1.5. A Contratada se compromete a fazer todos os esforços necessário para garantir a portabilidade dos números administrados pelo Senac em situação de rompimento ou término na vigência do Contrato.**

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PLATAFORMA OMNICHANNEL

A plataforma Omnichannel deverá obrigatoriamente fornecer:

- 2.1. O componente Chatbot deverá ser fornecido integralmente por meio de solução em nuvem com recursos de alta disponibilidade, segurança avançada, backup e logs para auditoria.**
- 2.2. Plataforma Low-code, com interface para usuário de negócio (conversation builder, ou semelhante): que possibilite ao usuário de**

negócio configurar e atualizar a base de conhecimento e o ambiente de conversação, mesmo que o usuário não seja técnico, preferencialmente com recursos Drag and drop (arrastar e soltar) para construção do fluxo conversacional.

- 2.3.** Toda a linguagem e funcionalidades da Plataforma deverá estar obrigatoriamente no idioma do **Português – Brasil**.
- 2.4.** Oferecer dicionário configurável para customização dos conceitos e termos específicos do vocabulário do **Senac**.
- 2.5.** Realizar a interação com o Chatbot utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.
- 2.6.** Aprimoramento do diálogo, para fins de consideração das questões levantadas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível.
- 2.7.** Ter capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Chatbot poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação, não apenas seguindo regras de negócio previamente definidas, mas também se utilizando de ferramenta/console de gestão para supervisão fluxos que irão possibilitar o aprendizado de máquina.
- 2.8.** Realizar o mapeamento de fluxo de comunicação.
- 2.9.** Realizar treinamento cognitivo.
- 2.10.** Criar e utilizar roteiros de atendimento, ferramentas de Machine Learning e Inteligência Artificial.
 - 2.10.1.** É obrigatório que a plataforma permita a integração com outros mecanismos de NLU (IBM Watson, Google DialogFlow, Microsoft Luis etc.).
- 2.11.** Ser capaz de identificar de onde partem as interações dos usuários

(site, redes sociais, aplicativos de mensagens e outros que se fizerem necessários).

- 2.12.** Armazenar todas as interações de todos os usuários, mantendo os registros das conversas e de tempos entre a troca de mensagens para posteriores pesquisas, mantendo os registros para pesquisas em tempo real e as anteriores para pesquisas sob demanda.
- 2.13.** Possuir mecanismos tecnológicos de monitoramento que detecte e impeça automaticamente utilizações da solução por outros Chatbots na Internet e que os dados estejam protegidos de acesso indevido por terceiros, como, por exemplo, criptografia na comunicação.
- 2.14.** Permitir que todos os canais que utilizam o Assistente Virtual (Chatbot) acessem a mesma base de conhecimento, adaptando o envio do conteúdo de acordo com o canal em que a interação está sendo realizada (site, WhatsApp etc.) sem a necessidade de criação de bases paralelas (exemplo: Base para alimentar Chatbot Site e outra base para alimentar o Chatbot do WhatsApp).
- 2.15.** Oferecer recurso que possibilite a criação de uma base de conhecimento que será disponibilizada e acessada pela equipe de atendimento (agente/atendente) durante as interações humanas.
- 2.16.** É desejável que a plataforma **permita integração com outros serviços de mensagens** como Telegram, Apple Business Chat e SMS, sendo que este último será integrado com o serviço disponibilizado por broker contratado pelo **Senac** para este fim.
- 2.17.** A plataforma deverá **permitir a troca de arquivos** (.jpg, .jpeg, .bmp, .png, .pdf, .txt, .docx, .xlsx, .pptx, .zip, .rar) entre o operador **Senac** e o cliente/usuário, porém, com possibilidade de configuração para que a qualquer momento o administrador defina os formatos que serão aceitos.
- 2.18.** **Disponibilização de Widget Web** (Javascript) para inclusão do Webchat em sites com funcionalidade de personalização da aparência (cores e aparência) do widget do Webchat.
- 2.19.** **WebAPI para integração** com os sistemas do **Senac** (a **Contratada** deverá fornecer a integração mediante a disponibilização dos dados fornecidos pelo **Senac**).

- 2.20. Criação de novos grupos/departamentos** para alocação de atendentes humanos não deverá incorrer em cobrança de valores adicionais ao Contrato, cabendo ao **Senac** a decisão por criar, alterar ou desativar os grupos.
- 2.21. Roteamento e/ou distribuição automática das interações/atendimentos** para grupos/equipes de atendentes humanos, que possibilite ao Chatbot (independente do canal que originou a interação, e mediante fluxo pré-estabelecido, transferir atendimentos para o(s) grupo(s)/departamentos e/ou outro Chatbot desenvolvido na plataforma da licitante. A plataforma deverá permitir que os administradores configurem a distribuição dos atendimentos entre os agentes (balanceamento), evitando sobrecarga dos mesmos.
- 2.22. Envio de recebimento de anexos na interação** por Chatbot e/ou agente: recurso que permita ao Chatbot e/ou agente, receber e/ou enviar arquivos/anexos nas interações, nos principais formatos (pdf, doc, jpeg, png etc.).
- 2.23. Assistência do Agente na Curadoria:** recurso que permita ao agente/atendente humano contribuir com a curadoria da Inteligência Artificial, através da indicação de fluxos e/ou respostas equivocadas do Chatbot, com o objetivo de aumentar a confiança e acurácia da solução.
- 2.24. Análise das mensagens trocadas entre o agente humano e usuário:** recurso analítico que permita aos usuários administradores/supervisores obter insights à partir das mensagens trafegadas entre agente e usuário/cliente.
- 2.25. Dashboard de Performance da Operação em Tempo Real:** A plataforma deverá oferecer um painel que permita o acompanhamento em tempo real dos principais indicadores da operação, sendo esperado, no mínimo, os seguintes indicadores:
- 2.25.1.** Tempo de conexão dos agentes;
 - 2.25.2.** Tempo decorrido de pausa dos agentes;
 - 2.25.3.** Quantidade de atendimento realizado por departamento/agente;
 - 2.25.4.** Quantidade de atendimento realizado pelo Chatbot;
 - 2.25.5.** Quantidade de atendimento em andamento por

departamento/agente;

2.25.6. Percentual de atendimentos retidos pelo Chatbot (Retenção) x transferidos para o grupo de agentes.

- 2.26. Ferramenta de Business Intelligence (BI) integrada:** Ambiente com relatórios, dashboards e indicadores que possibilitem o acesso e análise das informações geradas pela plataforma, com modelos de relatório pré-definidos (gráficos e/ou tabelas) que possam ser configurados/modificados pelo usuário. A plataforma deverá oferecer o recurso de exportação dos relatórios gerados.
- 2.27. Construtor de campanhas:** recurso possibilite ao usuário administrador configurar mensagens proativas exibidas ao usuário no ambiente web, e que ofereçam a possibilidade de conversar com um agente e/ou Chatbot, conforme regras definidas pelo **Senac**.
- 2.28. Recursos de botões nas respostas do Chatbot para WhatsApp: Call-to-Action, Quick-Reply:** A plataforma deverá permitir o uso de botões nas respostas do WhatsApp, garantindo melhor experiência do usuário.
- 2.29. Criação de Chatbot para automação de fluxos pré-definidos, para auxiliar o agente em seus atendimentos:** A plataforma da **Contratada** deverá oferecer o **recurso de utilização de IA** para que possam ser utilizados pelo agente durante o atendimento. O objetivo é aliviar a sobrecarga de trabalho do agente, permitindo o acionamento do robô para coletar dados e/ou realizar consultas. Importante: Ao concluir o fluxo pré-estabelecido o Chatbot precisa "devolver" o atendimento para o agente.
- 2.30. Tratamento dos atendimentos transferidos para os grupos de agentes, fora do expediente de atendimento:** Funcionalidade que permita tratar as interações transferidas para o(s) grupo(s)/skill de agente humano, em horários anteriores e/ou posteriores ao expediente pré-configurado na plataforma. O objetivo deste recurso é permitir a retomada da conversa com o(s) usuário(s) que foram transferidos para o atendimento humano fora do expediente, funcionando como um callback, bolsão, atendimento fora do horário.
- 2.31. Configuração do tempo de inatividade:** recurso que permita aos administradores da plataforma definir um tempo, em minutos, em que

a plataforma aguardará uma ação do usuário e/ou agente, antes de finalizar a interação. A configuração dos tempos de inatividade deverá ser distinta, permitindo ao administrador definir tempo para inatividade do agente e também do usuário.

2.32. Integração na tela para exibição dos dados do cliente: A plataforma da **Contratada** deverá possuir recurso que permita, mediante integração entre os sistemas, a exibição no painel do agente, das informações do usuário/cliente, que está sendo atendimento (nome, contatos anteriores, status do pedido etc.).

2.33. Configuração/conexão do sistema/plataforma nas contas de redes sociais: Possibilidade de configurar/conectar todas as contas administradas pelo **Senac** nas principais redes sociais (Facebook, Instagram, etc.), para atendimento às mensagens diretas/Messenger.

2.34. Atendimento de mensagens diretas (Messenger/Direct Messages) no Facebook, Instagram e Twitter: Funcionalidade que permita ao agente responder as mensagens recebidas diretamente na Plataforma da **Contratada**.

2.35. Para o Whatsapp Business API, a Contratada deverá considerar as seguintes categorias de conversa, conforme descrição no link <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/>

2.35.1. Iniciada pelo usuário: uma conversa que foi iniciada em resposta à mensagem de um usuário. Sempre que uma empresa responder a um usuário durante a janela de atendimento ao cliente de 24 horas, a mensagem será associada a uma conversa iniciada pelo usuário. As empresas podem enviar mensagens em formato livre durante essa janela de 24 horas.

2.35.2. Iniciada pela empresa: uma conversa que foi iniciada a partir do envio de uma mensagem da empresa para o usuário fora da janela de atendimento ao cliente de 24 horas. As mensagens que começam uma conversa iniciada pela empresa precisam de um modelo de mensagem, conforme especificações a quantidade de conversas, o que inclui todas as mensagens entregues em uma sessão de 24 horas.

2.36. Para os demais canais Chatbot, chat humano, Facebook Messenger, Instagram Messenger, Twitter DM e Webchat – Widget), a cobrança deverá ser contabilizada por sessão de atendimento.

2.36.1. Por sessão de atendimento: entende-se o início da conversa e troca de mensagens até o seu encerramento, sem qualquer limitação relacionada à quantidade de envio e recebimento de mensagens durante o atendimento, inclusive com o envio/recebimento de anexos.

3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE WHATSAPP API RECEPTIVO

- 3.1.** Para atender a demanda de contato contínuo com os clientes do **Senac**, faz-se necessária a disponibilização de sistema de distribuição automática de interações via WhatsApp com autoatendimento por Chatbot.
- 3.2.** Dispor de sistema de autoatendimento (Chatbot), a fim de realizar o roteamento das interações para as áreas/setores/unidades com a qual o usuário deseja falar.
- 3.3.** Permitir a utilização do recursos de botões nas respostas do Chatbot para WhatsApp: Call-to-Action, Quick-Reply.
- 3.4.** O autoatendimento com Chatbot deverá ser realizado por meio da construção com fluxos previamente definidos de menus e submenus, para facilitar a navegação e experiência do usuário, considerando a utilização de uma mesma base de conhecimento, conforme item 2.14 do presente Anexo.
- 3.5.** Possuir recurso de saudação automática para o usuário (cliente), com saudação e nome do agente responsável pelo atendimento.
- 3.6.** Recurso para criação de grupos de atendentes, permitindo inclusive, que um atendente integre mais de um grupo simultaneamente.
- 3.7.** Permitir o roteamento das interações (entradas e saídas) de forma que o atendente do Grupo "X" possa transferir a interação para o Grupo "Y", seguindo com a transferência todo o histórico (time line) do

usuário que está sendo atendido.

- 3.8.** Suportar integração via API com outros sistemas utilizados pelo **Senac**.
- 3.9.** Implementar roteamento de interações com distribuição simples, conforme a ordem dos agentes, para o agente com maior tempo de disponibilidade (sem atender).
- 3.10.** A plataforma deverá possibilitar ainda os seguintes recursos:
 - a)** Login e logout do agente;
 - b)** Permitir que o agente realize atendimento de forma automática;
 - c)** Configuração de estado do agente: atendendo, disponível, ausente;
 - d)** Configuração de pausas (treinamento, particular, almoço, lanche etc);
 - e)** Requisição de suporte ao supervisor via chat privado;
 - f)** Desconexão de interação;
 - g)** Colocar atendimento em espera (stand-by).
- 3.11.** Permitir a recepção de interações provenientes de disparos ativos de HSM (WhatsApp), com tratamento e direcionamento para um grupo específico de atendentes, possibilitando atendimento humano imediato, desde que o departamento esteja disponível.
- 3.12.** Permitir que o supervisor defina a quantidade de interações/janelas simultâneas que podem ser atendidas por cada operador (individualmente).
- 3.13.** Permitir que o supervisor acompanhe e monitore o agente/atendente em tempo real com possibilidade de alteração remota do status do agente/atendente.
- 3.14.** Permitir a configuração de expediente e feriados, com mensagens personalizadas para cada situação, impedindo que a interação seja transferida para o humano.
- 3.15.** Possuir opção de atendimento noturno (fora de jornada/expediente) que permita direcionar as interações diretamente aos atendentes em ordem de fila e grupo pré-determinados pré-determinados para atendimento no próximo expediente útil, sem passar pela fila de

atendimento.

- 3.16.** Permitir o transbordo entre grupos, ou seja, a Plataforma deverá oferecer recurso para determinar o balanceamento da operação, permitindo ao administrador configurar a ordem e prioridade em que os demais grupos receberão as interações, nas situações em que o grupo principal tenha fila de atendimento.
- 3.17.** A interface do agente deverá ser capaz de processar as interações que utilizem áudio, texto, emojis, documentos digitalizados.
- 3.18.** Permitir a configuração do tempo máximo de inatividade na interação, com possibilidade de deixar o atendimento em stand-by ou finalização automática de acordo com a configuração.
- 3.19.** O ambiente utilizado pelo agente deverá permitir a atribuição de pausas: em espera, desconectar etc.
- 3.20.** Os atendimentos realizados na plataforma deverão ficar disponíveis por um período mínimo de 1 (um) ano, com acesso on-line e em backup, durante o período de vigência do Contrato.
- 3.21.** O supervisor deverá ser capaz de visualizar na tela e em relatório as interações, atividades e status dos agentes por grupos, tais como:
 - a)** Número de interações entrantes;
 - b)** Número de interações em espera;
 - c)** Número de interações abandonadas;
 - d)** Número de interações atendidas;
 - e)** Tempo médio de abandono;
 - f)** Tempo médio de atendimento;
 - g)** Número total de agentes logados;
 - h)** Número total de agentes disponíveis;
 - i)** Número total de agentes em atendimento;
 - j)** Número total de agentes em pausa;
 - k)** Percentual de atendimento ao nível de serviço pré-estabelecido;
 - l)** Atividades detalhadas de cada agente.
- 3.22.** Possibilitar a classificação de interações por meio de TAGs customizáveis, o que no **Senac** denominamos "Motivo do Contato".

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE WHATSAPP API ATIVO

A solução de WhatsApp para Atendimento Ativo deverá:

- 4.1.** Possuir funcionalidades de outbound HSM (envio de mensagens para grupos segmentados), sem intervenção de agentes ou quaisquer intervenções humanas para o processo de envio.
- 4.2.** Possuir funcionalidade que permita que o envio de HSM pelo operador.
- 4.3.** Possuir funcionalidades para envio manual de mensagens, a partir de listas em Excel (.xlsx) ou .csv.
- 4.4.** Possuir API de integração com os sistemas do **Senac** para disparo automático de mensagens.
- 4.5.** Possuir interface gráfica de configuração e controle.
- 4.6.** Ser possível cadastrar um template HSM diretamente na Plataforma, de forma que todo o processo de submissão e aprovação aconteça no mesmo ambiente.

O presente Anexo, devidamente rubricado pelas Partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.

ANEXO D

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE INFRAESTRUTURA

1. INFRAESTRUTURA

1.1. A **Contratada** disponibilizará toda a infraestrutura para a operação da Plataforma, que deverá estar em modelo Cloud e deverá permitir total flexibilidade na atualização e na adoção de novas tecnologias, modularidade e escalabilidade dinâmica para aumento no número de usuários, instituições, perfis, acessos, interações, ambientes, conteúdos, requisições, armazenamento ou processamento, sem comprometimento de desempenho, disponibilidade ou qualidade dos serviços.

1.2. A solução deverá ser hospedada em datacenters. Os servidores deverão ser espelhados, com redundância de conexão à internet, sistema de refrigeração, controle de umidade, backup e fornecimento de energia para a garantia de disponibilidade de pelo menos 99,97% (noventa e nove vírgula noventa e sete por cento) e garantia de segurança de acesso restrito, controlado e identificado das instalações.

1.3. Sobre a conectividade:

1.3.1. A infraestrutura deverá possuir links equivalentes ao consumo e já prevendo folgas nos acessos simultâneos, com redundâncias lógicas e físicas, com equipamentos para balanceamento de carga e firewalls que garantam a segurança contra possíveis invasões, roubos ou até mesmo ataques de negação de serviço, entre outros mais conhecidos no mercado tecnológico.

1.3.2. Os usuários não deverão passar por restrição de banda tanto para upstream quanto para downstream.

1.3.3. A média do RTT (round trip time - tempo de requisição e resposta do servidor) deverá ser inferior a 100ms.

1.3.4. A velocidade mínima de upstream e downstream para acesso aos serviços é de 2.000 Kbps.

1.4. Os ambientes deverão possuir certificados de Secure Sockets Layer (SSL).

- 1.5.** Os sistemas deverão ter monitoramento contínuo 24 x 7 x 365 com logs de utilização, desempenho e disponibilidade.
- 1.6.** Deverá ser contemplada a disponibilidade de ambientes extras e independentes de homologação e testes para versionamento de correções e novas funcionalidades.
- 1.7.** O armazenamento (Storage) deverá ser de alta performance, já configurado com suas devidas proteções por paridade (Raid) adequada à solução proposta. Os volumes de dados e aplicações deverão permitir a expansão on-line para evitar paradas do serviço.
- 1.8.** Proteção de dados (backup): a **Contratada** deverá possuir uma rotina de proteção de dados sob plataformas de mercado, a qual possibilite políticas para retenções customizadas às necessidades do **Senac**. Também se faz necessário informar os locais de armazenamento deste backup, bem como realizar testes periódicos de restauração dos dados e do ambiente, para validações e certificações de segurança da informação.
 - 1.8.1.** Os backups, históricos dos usuários e acessos deverão ser mantidos por pelo menos 5 (cinco) anos, mesmo após término do Contrato.
 - 1.8.2.** A política de backups e recuperação deverá ser descrita e fornecida para cada um dos sistemas, mas deverá permitir, pelo menos, intervalos diários, semanais, quinzenais, mensais, bimestrais, trimestrais, semestrais e anuais.
 - 1.8.3.** Os backups diários e semanais deverão ser mantidos por pelo menos 3 (três) meses.
 - 1.8.4.** Os backups semanais e quinzenais deverão ser mantidos por pelo menos 6 (seis) meses.
 - 1.8.5.** Os backups mensais, bimestrais e trimestrais deverão ser mantidos por pelo menos 1 (um) ano.
 - 1.8.6.** Os backups semestrais e anuais deverão ser mantidos por todo o Contrato, acrescido dos 5 (cinco) anos adicionais.

1.9. Disponibilidade dos dados para consultas locais. O **Senac** poderá necessitar que sejam enviados/disponibilizados os dados do backup de determinado período para que sejam restaurados em seu datacenter local e realizados testes de integridade ou manipulação de dados.

1.10. Quaisquer indisponibilidades deverão ser notificadas a **Contratada**.

1.10.1. Indisponibilidades previstas deverão ser notificadas com, pelo menos, uma semana de antecedência.

2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA SOLUÇÃO – ARQUITETURA

Os desenvolvimentos de novos serviços para a implementação das integrações com os sistemas do **Senac** deverão obedecer às orientações da área de Arquitetura da Gerência de Tecnologia da Informação do **Senac** no que se refere a padronizações e regras.

2.1. A solução deverá prover a possibilidade, em sua tecnologia, da integração com soluções de ECM (Enterprise Content Management), GED (Gestão Eletrônica de Documentos) e BPMS (Business Process Management Suite) de mercado.

2.2. O desenvolvimento de personalizações ou ajustes deverá seguir as orientações das áreas de Arquitetura, Segurança da Informação, Governança e Escritório de Projetos da Gerência de Tecnologia da Informação do **Senac**.

2.3. Todo produto resultante de análise, código-fonte, documentação, objetos, bibliotecas, classes, rotinas e outros, serão de propriedade intelectual e exclusiva do **Senac**, não podendo ser reproduzidos ou utilizados pela **Contratada** para quaisquer outras finalidades, sem anuência do **Senac**.

2.4. Toda estrutura de diálogo e suas integrações criadas serão propriedades do **Senac** e deverão ser disponibilizadas pela **Contratada**, quando solicitado.

3. CARACTERÍSTICAS GERAIS DA SOLUÇÃO – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 3.1.** A **Contratada** deverá seguir e acatar a política de segurança da informação do **Senac**.
- 3.2.** Toda a transmissão de dados em rede deverá ser feita de forma criptografada entre as sessões clientes e a infraestrutura servidora.
- 3.3.** A troca de informações para autenticação deverá ser realizada de acordo com o padrão SAML (Security Assertion Markup Language).
- 3.4.** Permitir a configuração de permissões de acesso às informações de qualquer nível ou criticidade para cada usuário cadastrado.
- 3.5.** A Plataforma deverá configurar automaticamente a permissão de acesso básica ao perfil do usuário, baseando-se na sincronização dos usuários, grupos e hierarquias.
- 3.6.** Definição de perfis de utilização individuais ou de grupos. Nesse caso, cada usuário ou grupo de usuários poderá ou não ter acesso a determinadas funções, sendo que cada página, tela ou campo do sistema é uma função autorizável ou não.
- 3.7.** Gravação automática de registros de auditoria e de controle, sem limite de tempo, para todas as funções/rotinas gerenciadas pela aplicação com identificação e registro de usuário, perfil, horário, ação e endereço IP em todos os sistemas que compõem a Plataforma.
- 3.8.** Garantia do controle efetivo do uso do sistema, oferecendo total segurança contra violação dos dados ou acessos indevidos às informações, mediante uso de senhas que efetuem restrições por níveis de acesso por meio de usuários ou grupos.
- 3.9.** Não deverá haver transações de dados entre interfaces de usuários e banco de dados. Todo o tráfego de dados entre aplicação e servidor de banco de dados deverá ser centralizado por meio do protocolo nativo do serviço.

- 3.10.** O **Senac** busca alcançar a certificação BR/ISO/IEC 270001:2013; diante desse cenário, a **Contratada** deverá atender referente à Segurança da informação diante dos requisitos aderentes à NBR/ISO/IEC 270001:2013. No Data Center do **Senac** operamos com os principais players de mercado como Checkpoint (Firewall), Cisco (Nexus), F5 Big IP (balanceador de aplicações e WAF), solução Balabit (auditoria de sessão em servidores) e Trend (Deep Security), seguindo assim as melhores práticas e estando em compliance com as normas de Segurança. A solução a ser contratada deverá possibilitar integrações junto às marcas e soluções citadas acima.
- 3.11.** As regras, parametrizações e configurações, seja em nuvem ou localmente no **Senac**, deverão estar dentro das normas e tratativas pelas áreas e equipes do **Senac**. Lembrando que, diante a uma análise de risco, caso o **Senac** visualize potencial problema ou ameaça diante do cenário ou causa, as equipes poderão interagir imediatamente em quaisquer ambientes com objetivo de mitigar propagações de problemas pela rede local, Data center Corporativo ou até mesmo na solução em nuvem, procurando sempre manter a integridade das partes ou serviços prestados.
- 3.12.** Todas as demandas deverão seguir um fluxo de trabalho/ processo, SLA e definição de responsabilidades, o qual deverá ser analisado pelas áreas e equipes do **Senac**, em caso de problemas no âmbito de Segurança da Informação.
- 3.13.** O **Senac** possui uma norma já implantada que é a Política de Segurança da Informação Educacional; sendo assim, a **Contratada** deverá estar ciente e seguir conforme as práticas estabelecidas no documento oficial. Caso ocorram alterações, atualizações ou inclusões de novas normas ou documentações, fica o **Senac** responsável por atualizar a **Contratada** sobre o caso.
- 3.14.** A **Contratada** deverá possuir ferramentas que possibilitem ao **Senac** gerar relatórios demonstrativos sobre o status de Segurança da Informação por ambientes, como também um SOC (Security Operations Center) para tratativas de incidentes ou problemas sempre alinhado junto à equipe de Segurança da Informação do **Senac**.

3.15. A **Contratada** terá obrigação de informar o **Senac** sobre qualquer alteração, manutenção ou indisponibilidade no contexto de Segurança da Informação.

3.16. Todas as informações obtidas pela **Contratada** quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012.

4. REQUISITOS DE DISPONIBILIDADE

4.1. A solução deverá estar disponível para uso, em toda a sua completude, em 99% (noventa e nove por cento) do tempo.

4.2. O tempo de avaliação do indicador de disponibilidade será mensal.

4.3. A disponibilidade será medida em um regime 24x7 (vinte e quatro por sete).

4.4. Quando a solução não estiver disponível, o sistema deverá exibir uma mensagem a ser configurada pelo **Senac**.

5. REQUISITOS DE CONFIABILIDADE

5.1. A solução deverá ser tolerante a falhas de software, de hardware, alimentação elétrica, rede e internet.

6. REQUISITOS DE PORTABILIDADE

6.1. A solução deverá ser construída visando a portabilidade para dispositivos móveis.

6.2. Deverá ser utilizado protocolo seguro para acesso à solução.

6.3. Apenas usuários com perfil de administrador poderão acessar os relatórios de controle do ambiente e do perfil dos usuários.

- 6.4.** A solução deverá ser compatível com os critérios da política de segurança do **Senac**.
- 6.5.** A solução ofertada deverá prover mecanismos de monitoramento que detecte e bloqueie automaticamente robôs na internet que interfiram no funcionamento esperado.
- 6.6.** Deverão ser mantidos logs do sistema por período mínimo de 6 (seis) meses.

7. REQUISITOS DE INTEROPERABILIDADE

- 7.1.** A solução deverá ser capaz de consultar os sistemas do **Senac** via webservices para captura de informações básicas e do andamento de processos.
- 7.2.** A solução deverá permitir a integração da interface do usuário, com os sistemas legados e/ou de backend por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo), WebService ou Representational State Transfer (ReST), JavaScript Object Notation (JSON), ou consulta direta à base de dados, individualmente ou pela combinação dessas técnicas.
- 7.3.** Deverá ser possível manter o fluxo de conversação em canais “Facebook” e “Whatsapp”, de forma nativa, sem que seja necessário desenvolver conectores específicos para esta finalidade. Caso o **Senac** decida utilizar outros canais, os mesmos deverão possuir seus conectores específicos desenvolvidos pela **Contratada**. Versões dos chatbots criados deverão ser compatíveis com os principais navegadores (browsers) disponíveis no mercado.
 - 7.3.1.** O assistente virtual cognitivo deverá ser capaz de realizar integração com o cadastro de clientes/usuários do **Senac**, por meio de webservices, de modo a consumir informações estruturadas no fluxo de conversação.
 - 7.3.2.** Possibilitar a integração com o serviço de diretório Active Directory da Microsoft, LDAP Sun Directory Server e LDAP.
 - 7.3.3.** Configurar mecanismo de automação de envio de e-mails.

7.3.4. Configurar mecanismo de automação de envio de SMS.

7.3.5. Configurar mecanismo de automação de envio de mensagens ativas pelo WhatsApp.

7.3.6. Deverá ser capaz de ser integrada com sistemas internos do **Senac** independente se os sistemas são utilizados como fontes ou destinos dos dados. Essa integração deverá se dar por meio de webservice, de modo a consumir informações estruturadas no fluxo de conversação.

8. REQUISITOS DE ACESSO E USO

8.1. Os usuários comuns da solução não precisarão estar logados.

8.2. Usuários administradores e operadores (que fazem ajustes e treinamentos da solução) deverão acessar o sistema por meio de login e senha.

8.3. As funcionalidades do sistema serão habilitadas conforme autorizado nas configurações do perfil do usuário.

8.4. Para o registro de acesso, deverá ser registrada a data/hora de acesso, sistema operacional do usuário, navegador, inclusive quando acessado por um dispositivo móvel, IP, login de acesso (se usuário identificado).

9. REQUISITOS DE USABILIDADE

9.1. A solução deverá ser customizada com o padrão de identidade visual do **Senac**, incluindo logotipo, fontes de letras, cor padrão e mensagem de boas-vindas.

9.2. A solução deverá ser padrão WEB, responsiva.

9.3. A solução deverá ser acessada plenamente por meio de um navegador web utilizando protocolos e linguagem padrão (https/html).

9.4. A solução deverá apresentar em todas as telas e mensagens informações em língua portuguesa do Brasil.

10. REQUISITOS DE COMPATIBILIDADE

- 10.1.** A solução deverá ser compatível com os principais navegadores do mercado, mantendo a compatibilidade com o HTML5.

11 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MINIMAS EXIGIDAS DA SOLUÇÃO DA LICITANTE

11.1 Sobre a solução de ChatBot Multiplataforma

11.1.1 O Senac espera receber como solução de Chatbot para atendimento digital multicanal via WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Messenger, Twitter Direct e Widget, dispositivo que apresente, **no mínimo**, as seguintes funcionalidades descritas no quadro abaixo:

ITEM	REQUISITOS/FUNCIONAIS
1	Criação de novos grupos de atendimento para agentes humanos Funcionalidade que permita a criação e configuração de grupos de atendimento para o Chat Humano. Por “configuração”, é esperado que o usuário com perfil de administrador consiga parametrizar o horário de atendimento/disponibilidade, além da possibilidade de incluir e remover usuário(s) do(s) respectivo(s) grupo(s).
2	Roteamento/Distribuição automática de interações para grupos/equipes/Skills Funcionalidade que possibilite ao Chatbot (independente do canal que originou a interação, e mediante fluxo pré-estabelecido, transferir atendimentos para o(s) grupo(s)/departamentos e/ou outro Chatbot desenvolvido na plataforma da licitante. A plataforma deverá permitir que os administradores configurem a distribuição dos atendimentos entre os agentes (balanceamento), evitando sobrecarga dos mesmos.
3	Envio de recebimento de anexos na interação por Chatbot e/ou agente Recurso que permita ao Chatbot e/ou agente, receber e/ou enviar arquivos/anexos nas interações, nos principais formatos (pdf, doc, jpeg, png etc.).

4	Assistência do Agente na Curadoria Recurso que permita ao agente humano contribuir com a curadoria da Inteligência Artificial, através da indicação de fluxos equivocados do Chatbot e/ou confirmando o caminho ideal, com o objetivo de aumentar a confiança e acurácia da solução.
5	Análise das mensagens trocadas entre o agente humano e usuário Recurso analítico que permita aos administradores e/ou equipe de curadoria obter insights das mensagens trafegadas entre agente e usuário.
6	Dashboard de Performance da Operação em Tempo Real. A plataforma deverá oferecer um painel que permita o acompanhamento em tempo real dos principais indicadores da operação. No mínimo, são esperados o acompanhamento dos seguintes indicadores: 1. Tempo de conexão dos agentes; 2. Tempo decorrido de pausa dos agentes; 3. Quantidade de atendimento realizado por departamento/agente; 4. Quantidade de atendimento em andamento por departamento/agente; 5. Quantidade de atendimento realizado pelo Chatbot; 6. Quantidade de atendimento em andamento por departamento/agente; 7. Percentual de atendimentos retidos pelo Chatbot (Retenção) x transferidos para o grupo de agentes.
7	Ferramenta de Business Intelligence (BI) integrada Ambiente com relatórios, dashboards e indicadores que possibilitem o acesso e análise das informações geradas pela plataforma, com modelos de relatório pré-definidos (gráficos e/ou tabelas) que possam ser configurados/modificados pelo usuário. A plataforma deverá oferecer o recurso de exportação dos relatórios gerados.
8	Construtor de campanhas Recurso possibilite ao usuário administrador configurar mensagens proativas exibidas ao usuário no ambiente web, e que ofereçam a possibilidade de conversar com um agente e/ou Chatbot, conforme regras definidas pelo Senac.
9	Recursos de botões nas respostas do Chatbot para WhatsApp: Call-to-Action, Quick-Reply.

	A plataforma deverá permitir o uso de botões nas respostas do WhatsApp, garantindo melhor experiência do usuário.
10	Criação de Chatbot para automação de fluxos pré-definidos, para auxiliar o agente em seus atendimentos A plataforma da licitante deverá oferecer o recurso para criação de novos Chatbots que possam ser utilizados pelo agente durante o atendimento. O objetivo é aliviar a sobrecarga de trabalho do agente, permitindo o acionamento do robô para coletar dados e/ou realizar consultas. Importante: Ao concluir o fluxo pré-estabelecido o Chatbot precisa “devolver” o atendimento para o agente.
11	Tratamento dos atendimentos transferidos para os grupos de agentes, fora do expediente de atendimento. Funcionalidade que permita tratar as interações transferidas para o(s) grupo(s)/skill de agente humano, em horários anteriores e/ou posteriores ao expediente pré-configurado na plataforma. O objetivo deste recurso é permitir a retomada da conversa com o(s) usuário(s) que foram transferidos para o atendimento humano fora do expediente, funcionando como um callback, bolsão, atendimento fora do horário.
12	Configuração do tempo de inatividade Recurso que permita aos administradores da plataforma definir um tempo, em minutos, em que a plataforma aguardará uma ação do usuário e/ou agente, antes de finalizar a interação. A configuração dos tempos de inatividade deverá ser distinta, permitindo ao administrador definir tempo para inatividade do agente e do usuário.
13	Integração na tela para exibição dos dados do cliente A plataforma da licitante deverá possuir recurso que permita, mediante integração entre os sistemas, a exibição no painel do agente, das informações do usuário/cliente, que está sendo atendimento (nome, contatos anteriores, status do pedido etc.)
14	Configuração/conexão do chatbot nas contas de redes sociais Possibilidade de configurar/conectar as contas administradas pelo Senac São Paulo nas principais redes sociais (Facebook, Instagram, Twitter etc.), para atendimento às mensagens diretas/Messenger.

15	Atendimento de mensagens diretas (Messenger/Direct Messages) no Facebook, Instagram e Twitter. Funcionalidade que permita ao agente responder as mensagens recebidas diretamente na Plataforma da licitante.
----	--

11.2. Além das funcionalidades descritas no item 1.1 do presente Anexo, espera-se da licitante a entrega do detalhamento que consta no quadro abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO
a)	Descritivo das funcionalidades dos sistemas nativos.
b)	Documento com descrição detalhada de toda topologia e arquitetura da infraestrutura para suportar os sistemas, bancos de dados e backup que deverão estar em modelagem SaaS (Software as a Service) ou PaaS (Plataform as a Service).
c)	Documento com descrição detalhada da política de backup e restauração dos sistemas.
d)	Apresentação de descritivo detalhado especificando a conformidade da solução proposta com o cumprimento das normatizações da W3C/WCAG nos quesitos de acessibilidade.
e)	Documento com detalhamento de como os serviços serão fornecidos aos usuários finais, como estimativas de velocidade de banda para upload e download por usuários, número máximo de conexões por usuário e tempo médio de carregamento das páginas para usuários no Brasil.
f)	Documento com detalhamento do serviço de suporte e monitoramento.
g)	Documento com descrição detalhada sobre as APIs ("Application Programming Interface", em tradução livre, "Interface de Programação de Aplicações") dos sistemas para integrações e personalizações.
h)	Documento com detalhamento dos bancos de dados e respectivas tabelas para possibilitar consultas e análises dos dados.

12. Amostra das funcionalidades da solução de ChatBot Multiplataforma

12.1. Essas funcionalidades, serão analisadas junto com os demais itens solicitados no Edital, de acordo com o estipulado no Anexo III – Da Implantação da Solução.

O presente Anexo, devidamente rubricado pelas Partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.

ANEXO E DO TREINAMENTO

1. DO TREINAMENTO

- 1.1.** Trata-se da execução de serviços para necessidades específicas de treinamento e capacitação de usuários do **Senac**.
- 1.2.** A **Contratada** deverá realizar a transferência de conhecimento por meio de treinamento para a equipe técnica do **Senac**, capacitando-as a executar qualquer tipo de manutenção nos projetos, inclusive extensão do código fonte se necessário.
- 1.3.** O treinamento poderá ser presencial em local e com infraestrutura disponibilizada pelo **Senac**, no município de São Paulo, ou no formato remoto, e será iniciado conforme definido previamente no planejamento do projeto.
- 1.4.** A **Contratada** deverá fornecer todos os materiais referentes as capacitações, sem qualquer custo adicional para o **Senac**, no idioma Português-Brasil;

O presente Anexo, devidamente rubricado pelas Partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.

ANEXO F

DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE CHATBOT NA SOLUÇÃO

A **Contratada** deverá disponibilizar especialistas com conhecimentos na solução, para a construção do(s) Chatbot(s), conforme fases abaixo. Cada faixa e entregável será planejada em conjunto com a **Contratada**.

1 FASES PREVISTAS

1.1 Fase de planejamento:

1.1.1 Os profissionais que atuarão no projeto, deverão, obrigatoriamente, participar de um programa de imersão (presencial ou remoto), onde serão apresentadas informações que auxiliarão os envolvidos no entendimento das necessidades de negócios a serem contempladas no projeto.

1.1.2 A **Contratada** deverá, em conjunto com o **Senac**, realizar atividades de planejamento para realização de Roadmap de projeto; definição de entregáveis e suas respectivas fases; construção de cronograma de trabalho detalhado, contendo todas as etapas do projeto, inclusive, etapas de instalação, homologação e disponibilização de relatórios e dashboards; definição de escopo; mapeamento dos riscos; propor soluções e melhorias, auxiliando o **Senac** na melhor tomada de decisão, em relação ao modelo de implantação.

1.2 Fase de implantação:

1.2.1 Assistente virtual (chatbot) para público externo para atendimento de dúvidas de cursos e matrículas (portfólio do **Senac**) e processos de atendimento em suas diversas modalidades de ofertas e serviços, a ser treinado de forma faseada, conforme necessidades do negócio.

1.2.2 O Assistente Virtual (Chatbot) poderá ser desmembrado em diversos Chatbots para público externo, de acordo com o produto/serviço do **Senac** (Editora, Hotéis, Atendimento Corporativo, etc.).

1.3 Avaliação e monitoramento:

1.3.1 A cada 6 (seis) meses a **Contratada** e o **Senac** deverão reavaliar o Roadmap planejado, cabendo a **Contratada** propor melhorias com base nos avanços do mercado e necessidades do negócio.

ANEXO G

DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

- 1.** Fica expressamente acordado entre as partes que a **Contratada**, durante o prazo de vigência deste Contrato e posteriormente ao seu término, obriga-se a manter em sigilo e a não disponibilizar, para quaisquer terceiros, todos e quaisquer termos e condições do presente Contrato, bem como qualquer informação ou documento a que vierem a ter acesso, em virtude do presente Contrato.
- 2.** Para efeitos do presente Contrato, a expressão "informações" significa toda e qualquer informação fornecida pelo **Senac** a **Contratada**, na forma escrita, verbal ou qualquer outra forma passível de se identificar o conteúdo e que seja:
 - 2.1.** Relativa à existência ou às características do objeto do presente Contrato, dos produtos e/ou serviços e de quaisquer ações envolvendo os produtos e/ou serviços do **Senac**;
 - 2.2.** Relativa a informações referentes às políticas de vendas, quaisquer planejamentos estratégicos comerciais, relatórios, licenças, listagens de custos e preços finais de produtos e serviços e clientes do **Senac**;
 - 2.3.** Relativa a informações estatísticas e estratégicas como índices, métricas, e medidas de avaliação de desempenho em geral;
 - 2.4.** Relativa à propriedade intelectual pertencente ao **Senac**.
- 3.** As Informações mencionadas no item anterior, somente não serão consideradas como confidenciais, caso a **Contratada** obtenha aprovação, por escrito, do **Senac** de seu caráter não confidencial.
- 4.** A **Contratada** reconhece e aceita que a divulgação, reprodução ou distribuição, total ou parcial, das informações, bem assim a prática de qualquer ato em desacordo com o aqui previsto ensejará o pagamento das perdas e danos a que der causa, sem prejuízo de responder em juízo às demais sanções cabíveis, tanto no âmbito civil quanto no criminal.
- 5.** A **Contratada** obriga-se a utilizar as informações, exclusivamente, para a consecução dos objetivos previstos no presente Contrato, sendo terminantemente proibida a utilização de tais informações, de forma ou

propósito diverso do aqui pactuado.

6. A obrigação de sigilo aqui prevista estende-se aos funcionários, representantes, agentes e contratados da **Contratada**.
7. O **Senac** deverá ser previamente consultado e deverá autorizar expressamente as informações que a **Contratada** pretende divulgar para a imprensa.

O presente Anexo, devidamente rubricado pelas Partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.

ANEXO H DA RESPONSABILIDADE

- 1.** A **Contratada** responderá perante o **Senac** por eventuais prejuízos ou danos decorrentes da prestação de serviços objeto deste Contrato.
- 2.** A divulgação de todo e qualquer material somente poderá ser realizada após a aprovação, por e-mail, pelo **Senac**.
- 3.** O **Senac** não será responsável por pagamentos de serviços para os quais não exista uma solicitação de serviço ou que não tenha aprovado previamente, na forma prevista neste Contrato.

ANEXO I DA AUDITORIA E AVALIAÇÃO

- 1.** A **Contratada** obriga-se a permitir que a auditoria do próprio **Senac** ou de terceiros por este indicado, tenha acesso a todos os documentos da **Contratada** que digam respeito às operações do **Senac**.
- 2.** Da avaliação dos serviços prestados:
 - 2.1.** Durante a vigência do presente Contrato haverá revisão anual das condições de contratação e avaliação semestral da prestação de serviços realizada pela **Contratada**. Poderá o presente Contrato ser denunciado por qualquer das partes, a qualquer tempo, desde que comunicado, por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.
 - 2.2.** Se, da avaliação semestral constante do item 2.1 resultar um descontentamento do **Senac** com a prestação de serviços pela **Contratada**, aquele encaminhará uma notificação por escrito a esta, informando os pontos de descontentamento e apontando o que deverá ser alterado ou melhorado. Caberá a **Contratada**, num prazo de 5 (cinco) dias, apresentar proposta de readequação dos serviços, atendendo à solicitação do **Senac**.

ANEXO J DA PROTEÇÃO À IMAGEM

- 1.** A **Contratada** compromete-se a envidar todos os esforços, no sentido de preservar a imagem do **Senac**, tomando os cuidados necessários, em especial atenção às disposições expressas no Código de Defesa do Consumidor. Para tanto, somente tomará a iniciativa de veicular material em nome do **Senac**, com sua prévia e expressa autorização, quanto ao teor e a forma da comunicação.
- 2.** O **Senac**, por sua vez, compromete-se a fornecer elementos comprováveis sobre o(s) produto(s) e/ou serviço(s), a fim de que as criações e produções atendam aos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor.

ANEXO K

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 1.** A **Contratada** deverá seguir e acatar a política de segurança do **Senac** durante a vigência do Contrato, contendo o prazo de garantia da solução proposta, inclusive alterações no decorrer no período de instalação, manutenção e suporte.
- 2.** Toda a transmissão de dados em rede deverá ser feita de forma criptografada entre as sessões clientes e a infraestrutura servidora.
- 3.** A troca de informações para autenticação deverá ser realizada de acordo com o padrão SAML (Security Assertion Markup Language).
- 4.** Permitir a configuração de permissões de acesso às informações de qualquer nível ou criticidade para cada usuário cadastrado.
- 5.** A Plataforma deverá configurar automaticamente a permissão de acesso básica ao perfil do usuário, baseando-se na sincronização dos usuários, grupos e hierarquias.
- 6.** Definição de perfis de utilização individuais ou de grupos. Nesse caso, cada usuário ou grupo de usuários poderá ou não ter acesso a determinadas funções, sendo que cada página, tela ou campo do sistema é uma função autorizável ou não.
- 7.** Gravação automática de registros de auditoria e de controle, sem limite de tempo, para todas as funções/rotinas gerenciadas pela aplicação com identificação e registro de usuário, perfil, horário, ação e endereço IP em todos os sistemas que compõem a Plataforma.
- 8.** Garantia do controle efetivo do uso do sistema, oferecendo total segurança contra violação dos dados ou acessos indevidos às informações, mediante uso de senhas que efetuem restrições por níveis de acesso por meio de usuários ou grupos.
- 9.** Não deverá haver transações de dados entre interfaces de usuários e banco de dados. Todo o tráfego de dados entre aplicação e servidor de banco de dados deverá ser centralizado por meio do protocolo nativo do serviço.

- 10.** O **Senac** busca alcançar a certificação BR/ISO/IEC 270001:2013; diante desse cenário, a **Contratada** deverá atender referente à Segurança da informação diante dos requisitos aderentes à NBR/ISO/IEC 270001:2013. No Data Center do **Senac** operamos com os principais players de mercado como Checkpoint (Firewall), Cisco (Nexus), F5 Big IP (balanceador de aplicações e WAF), solução Balabit (auditoria de sessão em servidores) e Trend (Deep Security), seguindo assim as melhores práticas e estando em compliance com as normas de Segurança. A solução a ser **Contratada** deverá possibilitar integrações junto às marcas e soluções citadas acima.
- 11.** As regras, parametrizações e configurações, seja em nuvem ou localmente no **Senac**, deverão estar dentro das normas e tratativas pelas áreas e equipes do **Senac**. Lembrando que, diante a uma análise de risco, caso o **Senac** visualize potencial problema ou ameaça diante do cenário ou causa, as equipes poderão interagir imediatamente em quaisquer ambientes com objetivo de mitigar propagações de problemas pela rede local, Data center Corporativo ou até mesmo na solução em nuvem, procurando sempre manter a integridade das partes ou serviços prestados.
- 12.** Todas as demandas deverão seguir um fluxo de trabalho/ processo, SLA e definição de responsabilidades, o qual deverá ser analisado pelas áreas e equipes do **Senac**, em caso de problemas no âmbito de Segurança da Informação.
- 13.** O **Senac** possui uma norma já implantada que é a Política de Segurança da Informação Educacional; sendo assim, a **Contratada** deverá estar ciente e seguir conforme as práticas estabelecidas no documento oficial. Caso ocorram alterações, atualizações ou inclusões de novas normas ou documentações, fica o **Senac** responsável por atualizar a **Contratada** sobre o caso.
- 14.** A **Contratada** deverá possuir ferramentas que possibilitem ao **Senac** gerar relatórios demonstrativos sobre o status de Segurança da Informação por ambientes, como também um SOC (Security Operations Center) para tratativas de incidentes ou problemas sempre alinhado junto à equipe de Segurança da Informação do **Senac**.
- 15.** A **Contratada** terá obrigação de informar o **Senac** sobre qualquer alteração, manutenção ou indisponibilidade no contexto de Segurança da Informação.

- 16.** Todas as informações obtidas pela **Contratada** quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012.