



Z·E·N·V·I·A

PROPOSTA

SENAC - SP

MENSAGERIA





SUMÁRIO

PROPOSTA COMERCIAL.....	2
1. Por que escolher a Zenvia?.....	2
2. Detalhes do Plano e Custos Fixos.....	2
3. Estrutura de Investimento e Volumetria (60 Meses).....	3
4. Especificações Técnicas e Diferenciais (TR).....	3
5. Suporte Business e Níveis de Serviço (SLA).....	4
6. Informações de Faturamento e Cobrança.....	4
7. Regras dos Canais e Responsabilidades.....	4
8. Termos Gerais e Condições Jurídicas.....	4





PROPOSTA COMERCIAL

Referência	Detalhes
Cliente	SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC SÃO PAULO
Processo	PREGÃO ELETRÔNICO PEE 2026000024
Objeto	Prestação de serviços de envio, recepção e gestão de mensagens nos canais SMS, RCS e WhatsApp Business Oficial.
Licitante	Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A. (CNPJ: 14.096.190/0001-05)
Endereço	Avenida Paulista, 2300, 18º andar - Conj 182 e 184, Bela Vista, São Paulo-SP
Contato	(11) 4837-7400
Data da Proposta	15 de Junho de 2026

1. Por que escolher a Zenvia?

A Zenvia é a plataforma líder em Customer Experience (CX) na América Latina, oferecendo uma solução end-to-end que integra comunicação, dados e inteligência artificial para o Senac São Paulo.

- **Solidez:** 22 anos de mercado, com presença consolidada no Brasil.
- **Segurança e Conformidade:** Certificações ISO 27001:2022 e PCI:DSS, garantindo total aderência à LGPD (Anexo III).
- **Conexão Direta:** Homologação oficial junto às operadoras (SMS), Google (RCS) e Meta (WhatsApp BSP).

2. Detalhes do Plano e Custos Fixos

Esta proposta contempla o acesso à plataforma Zenvia Customer Cloud, garantindo a gestão centralizada de todos os canais solicitados.

Item	Descrição	Valor Mensal
Licença ZCC - STARTER	Acesso à plataforma	ISENTO





3. Estrutura de Investimento e Volumetria (60 Meses).

LOTE 01 - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENVIO, RECEPÇÃO E GESTÃO DE MENSAGENS NOS CANAIS SMS, RCS E WHATSAPP BUSINESS OFICIAL

Item	Descrição	Quant.	Valor Unit	Valor Total
1	SMS (Short Message System)	17.280.000	R\$ 0,05	R\$ 864.000,00
2	RCS Single (Rich Communication Services)	3.600.000	R\$ 0,09	R\$ 324.000,00
3	Mensagem Ativa (HSM) - Marketing	7.200.000	R\$ 0,39	R\$ 2.808.000,00
4	Mensagem Ativa (HSM) - Utilidade	7.200.000	R\$ 0,05	R\$ 360.000,00
5	Números WABA	3	R\$ 5.940,00	R\$ 17.820,00
Valor total (60 meses) = R\$4.373.820,00				

Notas sobre o cálculo:

- **Item 5 (Números WABA):** O valor unitário de R\$ 5.940,00 reflete a manutenção de cada número pelo período integral de 60 meses
- **Itens 1 a 4:** Os valores totais refletem a multiplicação da quantidade total (60 meses) pelo valor unitário da sua planilha.

OBSERVAÇÕES DA PROPOSTA:

1. **Validade da Proposta:** 90 dias;
2. **Condições de Pagamento:** Conforme Termo de Referência;
3. **Vigência:** 60 Meses (podendo ser renovado até 120 meses).

4. Especificações Técnicas e Diferenciais (TR)

A solução Zenvia atende integralmente aos requisitos técnicos do **Anexo I (Termo de Referência)**:

- **Multicanalidade e Fallback:** Sistema inteligente de retentativas automáticas e fallback



de RCS para SMS caso o destinatário não possua suporte a dados.

- **Protocolos e Integração:** Suporte nativo a RESTful API (JSON) e protocolo SMPP 3.4 (obrigatório para SMS), garantindo recibos de entrega detalhados (DLR).
- **Capacidade de Escala:** Infraestrutura preparada para envio mínimo de 100 mensagens por segundo (TPS).
- **Trilha de Auditoria:** Armazenamento seguro de logs de envio, recebimento e falhas por um período de **5 anos**, conforme exigido para fins de conformidade.
- **Governança de Conteúdo:** Interface web para gestão de templates HSM (WhatsApp) e verificação oficial de agentes RCS junto ao Google.
- **Ambiente de Homologação:** Disponibilização de 100 unidades de teste por canal no início do contrato para validação de integração.

5. Suporte Business e Níveis de Serviço (SLA)

- **Disponibilidade:** Garantia de 99,9% de uptime para todos os canais.
- **SLA de Atendimento:** Suporte especializado 24x7. Para incidentes críticos, o tempo de resposta é de até **2 horas**, conforme item 3.7.20 do TR.
- **Monitoramento:** Dashboard em tempo real para acompanhamento de status de entrega e leitura via Webhooks (HTTP/S).

6. Informações de Faturamento e Cobrança

- **Modelo:** Pós-pago mensal, calculado sobre o volume efetivamente trafegado no mês anterior.
- **Pagamento:** Via boleto bancário, após aprovação dos relatórios mensais pelo Senac.
- **Reajuste:** Anual com base na variação acumulada do IPCA (Cláusula 8.1).

7. Regras dos Canais e Responsabilidades

- **WhatsApp Business:** Atuação como BSP oficial Meta. Proibição estrita de uso de web scraping ou gateways não homologados.
- **SMS:** Garantia de rotas 100% nacionais e homologadas pela ANATEL. Proibição de rotas "cinzas" (internacionais).
- **LGPD:** A Zenvia atua como Operadora de dados, aplicando criptografia em trânsito e em repouso.

8. Termos Gerais e Condições Jurídicas

- **Validade da Proposta:** 90 (noventa) dias corridos.
- **Vigência:** 60 meses (podendo ser renovado até 120 meses).
- **Foro:** Comarca da Capital do Estado de São Paulo.



DocuSigned by:
Letícia D'Angelo
4377D03493B0491...

Zenvia Mobile Serviços Digitais S.A.

CNPJ: 14.096.190/0001-05

Letícia D'Angelo

Diretora de Enterprise Brasil

leticia.dangelo@zenvia.com

119.880.275-43

Data: 15/06/2026

