

CONCORRÊNCIA Nº 13816/2023
ABERTURA: DIA 7 DE FEVEREIRO DE 2023 – ÀS 11H00.
OBJETO: “PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO E CONSULTORIA ESPECIALIZADA EM PLATAFORMA CONVERSACIONAL (CHATBOT PLATFORM) E LICENCIAMENTO DAS SOLUÇÕES IBM WATSON”

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 SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO E CONSULTORIA ESPECIALIZADA EM PLATAFORMA CONVERSACIONAL (CHATBOT PLATFORM) E LICENCIAMENTO DAS SOLUÇÕES IBM WATSON**, 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 ou por solicitação via e-mail (licitacao.gms@sp.senac.br).

2 DATA DE ABERTURA, HORÁRIO E LOCAL DA LICITAÇÃO

- 2.1 No dia **7 de fevereiro de 2023 às 11h00** 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 25/2022, 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 **31/1/2023**, 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 respostas aos questionamentos serão disponibilizadas no site www.sp.senac.br/sites/licitacao até o dia **2/2/2023**, sendo de inteira responsabilidade da empresa interessada ou Licitante o devido acompanhamento da divulgação dos esclarecimentos. Esclarecimentos solicitados após o prazo estabelecido no **item 4.4** 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**) 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 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.

6.5 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.

6.6 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 13816/2023 - ABERTURA DIA 7/2/2023 – ÀS 11H00

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO E CONSULTORIA ESPECIALIZADA EM PLATAFORMA CONVERSACIONAL (CHATBOT PLATFORM) E LICENCIAMENTO DAS SOLUÇÕES IBM WATSON

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

ENVELOPE II- PROPOSTA COMERCIAL

CONCORRÊNCIA Nº 13816/2023 - ABERTURA DIA 7/2/2023 – ÀS 11H00

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO E CONSULTORIA ESPECIALIZADA EM PLATAFORMA CONVERSACIONAL (CHATBOT PLATFORM) E LICENCIAMENTO DAS SOLUÇÕES IBM WATSON

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 A Comissão Permanente de licitação convocará a empresa ofertante do menor preço a comprovar em até 10 (dez) dias corridos, que possui em seu quadro, profissionais com as seguintes Certificações em **formato original, cópia autenticada ou através de site na internet:**
- 9.20.2 Certificação SCCD: IBM Certified Associate SmartCloud Control Desk 7.5 ou superior. Esta certificação atesta o conhecimento em boas práticas em gestão de serviços, tema que será tratado e implementado na solução IBM Watson;
- 9.20.3 Certificação ADP: IBM Service Management, Service Delivery and Process Automation. Esta certificação atesta o conhecimento em boas práticas em gestão de serviços, tema que será tratado, implementado e integrado na solução IBM Watson;
- 9.20.4 Certificação ITIL: ITIL Foundation v3 ou v4. Esta certificação atesta o conhecimento em boas práticas em gestão de serviços, tema que será tratado, implementado e integrado na solução IBM Watson;
- 9.20.5 Comprovação de vínculo dos profissionais certificados acima com a licitante deverá ser feita por meio de cópia autenticada do registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, e, no caso de indicação de profissional autônomo, será realizada por intermédio da apresentação de contrato deste com a licitante.
- 9.21 Apresentação de, 1 (um) **Atestado de capacidade técnica**, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado, original ou cópia autenticada, **contendo nome legível, assinatura, cargo e telefone para contato**, atestando que a Licitante executa ou executou satisfatoriamente os serviços de consultoria para o desenvolvimento, implantação, manutenção e configuração do Software IBM Watson e de

Aplicações WEB integradas aos processos de suporte a plataforma conversacional, integrado ao processo de gerenciamento de requisições e incidentes dos serviços de TI e processos de backoffice core do negócio da empresa, utilizados por usuários internos e externos. O documento deverá ser em **original ou cópia autenticada**.

- 9.22 Apresentação de, 1 (um) **Atestado de capacidade técnica**, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado, **contendo nome legível, assinatura, cargo e telefone para contato** atestando que a Licitante executa ou executou satisfatoriamente o desenvolvimento e implementação de solução Java EE integrado com o IBM Smart Cloud Control Desk 7.5 ou superior em Empresas ou Instituições para o gerenciamento acima de 10.000 ativos de TI, acima de 10.000 chamados/mês e acima de 250 analistas inseridos no processo de atendimento. O documento deverá ser em **original ou cópia autenticada**.
- 9.23 A empresa ofertante do menor preço deverá comprovar através de prova documental, mediante apresentação de certificação via página web ou cópia autenticada, comprovando possuir certificações IBM Certified Application Developer - Watson V3.
- 9.24 Será declarada vencedora a Licitante que apresentar **O MENOR PREÇO GLOBAL e que atenda aos subitens 9.20, 9.21, 9.22 e 9.23**.

10 RECURSOS

- 10.20 Divulgada a decisão da Comissão Permanente de Licitação, a Licitante, se dela discordar, terá o prazo de **5 (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.
- 10.21 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.
- 10.22 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.
- 10.23 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.

10.24 O recurso terá efeito suspensivo.

10.25 O recurso interposto fora das condições constantes neste Edital não será conhecido pelo Senac.

11 PENALIDADES

11.20 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.

11.21 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.

11.22 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.

11.23 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

12.20 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.

12.21 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:

- 12.21.2 Perda do direito à contratação;
- 12.21.3 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 13.20 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:
- 13.20.2 Cumprir as obrigações estabelecidas pela LGPD, tratando sempre o mínimo de dados pessoais necessários para atingir as finalidades deste Edital;
 - 13.20.3 Adotar medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais;
 - 13.20.4 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;
 - 13.20.5 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
 - 13.20.6 Disponibilizar avisos de privacidade para ampliar a transparência e confiabilidade acerca do tratamento de dados pessoais realizado.
- 13.21 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

personais 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.

- 13.22 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.
- 13.23 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.
- 13.24 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.

DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.25 Salvaguardados os interesses do Senac, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, esta Licitação poderá:
- 13.25.2 Ser cancelada, parcial ou totalmente antes da assinatura do contrato ou documento equivalente;
 - 13.25.3 Ter adiada a sua abertura; ou
 - 13.25.4 Ter alterado seu Edital, com fixação de novo prazo para realização da Licitação;
 - 13.25.4.1 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.
- 13.26 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.
- 13.27 **O Senac não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Edital obtidas por meio de terceiros.**
- 13.28 **A não observância de qualquer um dos itens deste Edital, parcial ou totalmente, implicará a inabilitação ou desclassificação da Licitante, conforme o caso.**
- 13.29 A definição da marca **IBM Watson** está amparada em situação prevista no artigo 13º, Parágrafo 1º da Resolução 25/2022 (Regulamento de Licitações e Contratações do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Departamento Regional do Estado de São Paulo), ou seja, "Na definição do objeto não será admitida indicação de características e especificações exclusivas ou marcas, salvo se justificada e ratificada pela autoridade competente"

São Paulo, 12 de janeiro de 2023.

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 13816/2023

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

CONCORRÊNCIA Nº 13816/2023

(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 13816/2023

(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 V

(M O D E L O)

(Emitir em papel timbrado da Licitante)

CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

CONCORRÊNCIA Nº 13816/2023

(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:

ITEM I - SERVIÇOS					
DESCRIÇÃO	HORAS FIXAS/MÊS	HORAS (estimadas) 12 MESES	VALOR HORA	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL (12 MESES)
A - Suporte e Curadoria IBM Watson	300	3.600	R\$	R\$	R\$
DESCRIÇÃO	HORAS/MÊS	HORAS (estimadas) 12 MESES	VALOR HORA	VALOR TOTAL (12 MESES)	
B - Serviço Técnico Especializado – Plataforma Cognitiva IBM Watson	400	4.800	R\$	R\$	
VALOR TOTAL (A+B)				R\$	

ITEM II - LICENÇAS					
PN	DESCRIÇÃO	QTD	MESES	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
D018TZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud 1 Brazilian Real per Month (1 Brazilian Real)	300.000 Usuários/Ano	12	R\$	R\$
D018UZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud 1 Brazilian Real Overage (1 Brazilian Real)	1	12	R\$	R\$
D575NLL	IBM Watson Subscription for IBM Cloud Service level Agreement	1	12	R\$	R\$
D1U2ALL	IBM Cloud Advanced Support 1 Brazilian Real per Month	350.000 Usuários/Ano	12	R\$	R\$
D1U2BLL	IBM Cloud Advanced Support 1 Brazilian Real Overage	1	12	R\$	R\$
D0405ZX	IBM Watson Assistant Enterprise Instance Pay per Use	1	12	R\$	R\$
D04X2ZX	IBM Watson Assistant Enterprise 1000 MAU Active User Pay per Use	1	12	R\$	R\$
VALOR TOTAL					R\$
VALOR TOTAL GLOBAL ITENS I + II					R\$

Nota: PREÇOS COM DUAS CASAS DECIMAIS.

***Os valores informados deverão estar com todos os impostos inclusos.**

Obs.:

- 1) Validade da Proposta: 90 (noventa) dias;**
- 2) Prazo de Vigência do Contrato: 12 (doze) meses.**
- 3) 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 VI

MINUTA CONTRATUAL

CONCORRÊNCIA Nº 13816/2023

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 **Xxxxxxxxxxxx**, 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 DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO E CONSULTORIA ESPECIALIZADA EM PLATAFORMA CONVERSACIONAL (CHATBOT PLATFORM) E LICENCIAMENTO DAS SOLUÇÕES IBM WATSON** (“Serviços”) pela **Contratada**, conforme discriminado na Proposta, datada de __/__/20__, a seguir denominada simplesmente “Anexo C”, e nos demais Anexos abaixo relacionados, que, rubricados pelas Partes, integram o presente Contrato:

Anexo A – Especificações Técnicas

Anexo B – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais

Anexo C – Proposta Comercial, datada de _____

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. O Senac pagará em única parcela o licenciamento dos softwares e mensalmente, pela manutenção e suporte o valor previsto no quadro, constante no Anexo C – Proposta Comercial conforme condições estabelecidas no Item 6 do Anexo A – Especificações Técnicas. O pagamento será efetuado no dia 10 (dez) de cada mês, considerando os serviços efetivamente prestados até o dia anterior à data da emissão da nota fiscal correspondente (mês de competência), por meio de boleto bancário.

§ 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) é fixo e não reajustável.

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__ **(12 meses)**, podendo ser denunciado pelas Partes, por escrito, a qualquer momento, com antecedência mínima de 30 (trinta) 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 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 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

- 1.1. É objeto do presente contrato a contratação da solução cognitiva IBM Watson e de empresa especializada na implantação desta solução que seja capaz de oferecer interação entre cliente e empresa através de uma interface de conversação.
- 1.2. A Contratada prestará ao SENAC SP, Serviços de consultoria para desenvolvimento, criação de mapas/fluxos, suporte, manutenção, serviços de melhoria e suporte de fluxos e fornecimento de solução de computação em nuvem no modelo Software as a Service (SaaS) na solução IBM Watson e de aplicações Web integradas ao processo de suporte da plataforma conversacional, integrado no IBM Control Desk responsável pelo gerenciamento de requisições e incidentes dos serviços de TI e de vários processos internos (funcionários) e externos (clientes e alunos), em todas as modalidades de ensino.
- 1.3. Esta interação deve ocorrer de forma automatizada, sendo executada por um robô, denominado "IBM Watson", que entenda e realize o processamento de mensagens de conversa, em modo texto e em linguagem natural simulando uma conversa com uma pessoa. Esta interação deve ocorrer sem a necessidade de ter pessoas respondendo de forma direta aos clientes ou interessados nos produtos e serviços da Contratante.
- 1.4. A contratação prevê regime de empreitada integral, que compreende: Serviço de configuração, construção, parametrização, integração, implantação, transferência de conhecimento, treinamento, bem como os serviços continuados de suporte e curadoria da solução pelo prazo previsto de 12 (doze) meses.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. A construção da solução cognitiva conversacional deverá utilizar os seguintes recursos:

Para a implementação da solução deverá ser utilizada a Plataforma de Computação Cognitiva disponibilizada no modelo de software como serviço (SaaS) IBM Watson Assistant, fornecida pela Contratante. Deverão ser utilizados os microssistemas denominados APIs, integrar Inteligência Artificial, Estrutura Semântica e Processamento de Linguagem Natural.

Entre as principais ferramentas destacam-se as seguintes:

- ✓ Bluemix Public Subscription - Plataforma de computação em nuvem da IBM;
- ✓ IBM Watson - Plataforma de computação cognitiva baseada em Inteligência Artificial da IBM;
- ✓ A Plataforma Conversacional deve possuir ferramenta de visualização e personalização de painéis e relatórios.
API Conversation IBM – Interface de programação que entende a linguagem natural de conversação;
- ✓ Node.js – Programa de servidor direcionado a eventos que executa JavaScript;
- ✓ Webservices – Deverão ser desenvolvidos para o processo de integração com a base de dados da Contratante. Os webservices deverão ser utilizados para leitura, armazenamento e saída de dados, como por exemplo: datas de início de cursos ou serviços, local, telefone de contato, número de vagas, valores, dados relacionados a perguntas não respondidas que necessitam de treinamento e temas de interesse dos clientes que utilizam o atendimento via chat, entre outros.
- ✓ A estrutura dos webservices, a assinatura e os protocolos de comunicação serão definidos durante as reuniões que são específicas para a definição da arquitetura da solução. Quando os webservices necessitarem de comunicação direta com a base de dados da Contratante, eles serão desenvolvidos e mantidos pelos responsáveis técnicos da Contratante.

2.2. Suportar a integração com canais de distribuição da Solução Cognitiva em ambiente de homologação e produção:

- ✓ Sites e Aplicativos Web e Mobile do SENAC SP, esta interface de interação deverá ser construída pela Contratada;
- ✓ Canais de atendimento integrados ao IBM Watson;
- ✓ WhatsApp;
- ✓ Microsoft Teams;
- ✓ Aplicativos Mobile;
- ✓ URA;
- ✓ Entre outras plataformas/sistemas e canais de interação com usuário;

- ✓ IBM Control Desk integrações com os seguintes processos e aplicações:
- ✓ Service Portal;
- ✓ Gerenciamento de Solicitações;
- ✓ Gerenciamento de Demandas;
- ✓ Gerenciamento de Incidentes;
- ✓ Gerenciamento de Problemas;
- ✓ Gerenciamento de Eventos;
- ✓ Base de Conhecimento;

2.3 Escopo Macro do Projeto:

- ✓ Definir a arquitetura da solução;
- ✓ Implementar uma arquitetura e construir a solução cognitiva de forma que se possa utilizar recursos de capacidade de atendimento, prevendo acesso simultâneo de usuários em cada canal de comunicação e que a solução esteja disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- ✓ Configurar as ferramentas de desenvolvimento citadas no item 1.2, construção da solução cognitiva conversacional deverá utilizar os seguintes recursos e de outras que se fizerem necessário para a execução do projeto;
- ✓ Mapear e estruturar em conjunto com os usuários chaves do projeto as informações e processos que servirão de base para a construção dos fluxos de diálogo;
- ✓ Definir em conjunto com os usuários chaves do projeto as integrações (webservices) necessárias entre os dados estáticos e os dados dinâmicos para a implementação da solução;
- ✓ Construir e disponibilizar um agente conversacional com automação dos fluxos de conversas via web chat automatizado, sendo capaz de responder questões diversas sobre as entidades do SENAC SP, relacionadas:
- ✓ Aos serviços ofertados pelo SENAC SP, com informações tais como: Descrição dos serviços, locais onde os serviços estão disponíveis; telefones de contato; valores para indústria contribuinte e não contribuinte e política de descontos; turnos; atividades previstas para o serviço; formas de

pagamento; número de vagas, previsão de novas datas para prestação de serviços e encaminhamento para matrícula quando curso.

- ✓ O conteúdo do treinamento das conversas na solução IBM Watson será informado pela Contratante a Contratada. No caso, os dados que serão utilizados como base para a elaboração dos fluxos de conversação serão estruturados e definidos durante as reuniões de análise do projeto, onde será definida a arquitetura da solução.
- ✓ Configurar o chatbot para responder as perguntas dos usuários com base em um grau de certeza que deverá ser parametrizado e mantido pelos administradores da ferramenta.
- ✓ Permitir que a solução redirecione o atendimento sempre que o chatbot não encontrar uma resposta adequada ou se o serviço não estiver disponível, neste caso o chatbot deverá abrir uma requisição na solução de ITSM IBM Control Desk do SENAC ou por e-mail.
- ✓ A solução deverá entender de forma natural o idioma português Brasileiro, incluindo regionalismos, siglas, abreviaturas oficiais e abreviaturas utilizadas em comunicadores instantâneos relacionados ao contexto da contratante.
- ✓ O processamento da linguagem natural, destinada à conversação, deverá correlacionar perguntas e respostas de modo a garantir o fluxo da conversação e real entendimento da intenção do interlocutor.
- ✓ A solução deverá contemplar o registro da conversação em base de dados da Contratante para análise, incluindo pergunta e resposta, bem como a data e hora da conversa. Esta gravação poderá ocorrer após o término da conversa para evitar problemas de desempenho na solução.
- ✓ Permitir desconexão para encerrar a interação com o chat (botão para sair).
- ✓ Permitir configurar a solução para realizar a desconexão por inatividade.
- ✓ Permitir que o usuário possa realizar o download de um arquivo no formato a ser definido pelos usuários chaves como por exemplo: A grade curricular de um curso ou as atividades de um determinado serviço.
- ✓ Permitir a customização da Interface Web com as cores, padrão de fonte e logo da Contratante, incluindo responsividade da interface do chat. Obs.: A alteração nos sites da Contratante para adicionar o link do chatbot ficará sob responsabilidade da mesma.
- ✓ O chatbot deve ser compatível com os principais navegadores de internet,

como Internet Explorer (IE), Mozilla Firefox, Google Chrome e Safari, nas versões atuais.

- ✓ Permitir reconhecer alunos, colaboradores na conversação e que sejam configuráveis para oferecer melhor orientação nos fluxos de conversa.
- ✓ Construir e disponibilizar um Módulo para Gestão e Monitoramento da solução. O módulo deve possuir interface Web e deverá permitir:
 - A construção de relatórios que permitirá aos usuários obter diariamente informações, como por exemplo: Quais os tipos ou as perguntas mais realizadas (intenções) para que se possa evidenciar qual o grau de interesse dos usuários e em quais temas; quais as perguntas que não foram respondidas, pois não foram treinadas ou que estão fora do escopo; quais os atendimentos que estão sendo redirecionados para o atendimento de uma equipe específica, quais os temas de maior interesse dos clientes; itens relacionados a satisfação ou insatisfação dos clientes e indicador de tempo médio de atendimento no chat. Estes itens apoiarão os administradores nos processos de aprimoramento da solução e treinamentos necessários para enriquecer a base de conhecimento do chatbot.
 - Além dos relatórios, a solução deve permitir consultar o número de chamadas que estão sendo solicitadas para a(s) API(s) permitindo acompanhar diariamente o consumo de mensagens. Caso a aplicação tenha tarifação por interação realizada, a Contratada deverá disponibilizar um acesso gerencial para que seja possível consultar as interações de forma analítica e sintética, incluindo a data e hora da transação eletrônica e o valor cobrado, seja por interação ou por volume contratado e fornecer a previsão do saldo de créditos disponíveis para a Contratante;
 - Permitir exportar relatórios em formato PDF;
 - A Contratada deverá elaborar um documento de especificação funcional da solução contendo itens tais como: Arquitetura, Regras de negócio e Especificação Técnica. A implementação por etapas ou completa somente deverá ser iniciada após a validação e aceite dos responsáveis técnicos da Contratante. A Contratante poderá utilizar a sua própria metodologia de projetos e desenvolvimento para realizar a entrega do material. O material deverá ser escrito de forma clara e concisa para validação da equipe técnica.

3. SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO, SUPORTE, CURADORIA E MELHORIAS:

3.1. A Contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção corretiva da solução, durante a vigência do contrato, incluindo as seguintes atividades:

- ✓ Manutenção corretiva: Serviços de manutenção corretiva (correção de erros) da solução implantada nos ambientes utilizados pela Contratante dentro do ANS de até 4h, sem custo adicional além do custo mensal de suporte.
- ✓ Manutenção corretiva é aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado como escopo do projeto. O desempenho do sistema é considerado item de manutenção corretiva e será classificado como crítico, devendo ser corrigido de acordo com o mesmo prazo. Caso o problema de desempenho seja identificado como um problema no ambiente da Contratante, a Contratada não será penalizada com este atendimento.
- ✓ Melhorias: A Contratada deverá realizar trabalhos de melhorias na ferramenta, caso sejam liberadas novas releases e estas venham a impactar na utilização da solução da Contratante. As horas destas atividades deverão ser consumidas do contrato de suporte sem qualquer ônus adicional para a Contratante e deverão seguir cronograma de atividades previamente estabelecidos.
- ✓ Dúvidas e Informações: A Contratada deverá prestar suporte para solucionar dúvidas e repassar informações pertinentes aos serviços prestados dentro do contrato de suporte sem debitar das horas contratadas, conforme ANS a ser estabelecido.

3.2. A Contratada deverá executar o serviço técnico especializado, durante a vigência do contrato, incluindo as seguintes atividades:

- ✓ Estes serviços têm o objetivo a inclusão de novas funcionalidades ou ainda para pequenos ajustes e correções que sejam do interesse da Contratante para o aperfeiçoamento e aprimoramento da solução.
- ✓ A prestação de serviço de análise/levantamento, desenvolvimento e consultoria que visam atender as demandas normais de evolução da solução para aumentar o nível de aderência às particularidades da Contratante.

- ✓ Este serviço somente será devido à Contratada se for demandado pela Contratante e autorizado pelo gestor do contrato. As entregas somente serão aceitas pela Contratante após a realização de testes e validação no ambiente de homologação.
- ✓ Estas horas poderão ser utilizadas para manutenções corretivas, evolutivas ou adequações e implementações dos requisitos obrigatórios descritos neste Termo de Referência.

3.3. Responsabilidades da Contratada:

- ✓ Manutenção da solução cognitiva IBM Watson: Administração, suporte e melhorias, bem como o desenvolvimento e implementação de novos processos ou integrações;
- ✓ Suporte e Manutenção das aplicações integradas ao software IBM Watson;
- ✓ Manutenção dos fluxos de conversas desenvolvidos na plataforma conversacional para as solicitações de suporte dos alunos e clientes (Catálogo de Serviços do Portal Senac SP e EAD) e Intranet, integradas ao software IBM Control Desk;
- ✓ Desenvolvimento de relatórios e centros de gestão, para acompanhamento do atendimento aos clientes e alunos do SENAC SP, solicitados para auxiliar na gestão das áreas de atendimento;
- ✓ Homologação e implantação de atualizações de novas versões que forem disponibilizadas para todos os seguintes softwares: IBM Watson e suas respectivas integrações, front-end nas aplicações WEB do SENAC integradas ao IBM Watson e integrado ao IBM Control Desk.
- ✓ Realizar o mapeamento de novos fluxos de conversas, desenvolver e implantar projetos conversacionais para atendimento aos clientes e alunos de acordo com as respectivas áreas de negócio e TI do SENAC SP.
- ✓ Desenvolver integrações entre todos os softwares descritos neste documento, com o (IBM Control Desk (SCCD), Aplicações WEB integradas, canais de atendimento como: Teams, WhatsApp entre outras plataformas de interações com o usuário.
- ✓ A Contratada deverá estar apta a implementar e dar manutenção às seguintes soluções que tangem ao IBM Watson:
- ✓ IBM Watson;

- ✓ Dashboards Gerenciais ao que tangem o IBM Watson;
- ✓ Front-End das Aplicações WEB;
- ✓ Canais de atendimento integrados ao IBM Watson;
- ✓ WhatsApp;
- ✓ Microsoft Teams;
- ✓ Aplicações Mobile;
- ✓ Entre outras plataformas integradas ao IBM Watson;
- ✓ IBM Control Desk integrações com os seguintes processos e aplicações:
 - ✓ Service Portal;
 - ✓ Gerenciamento de Requisições;
 - ✓ Gerenciamento de Demandas;
 - ✓ Gerenciamento de Incidentes;
 - ✓ Gerenciamento de Problemas;
 - ✓ Gerenciamento de Eventos;
 - ✓ Base de Conhecimento.

3.4. Perfil dos Desenvolvedores e Analistas de Sistemas

Os profissionais alocados pela contratada, deverão deter conhecimentos em:

- ✓ Conhecimento em desenvolvimento de aplicações de Front e Back End;
- ✓ Experiência em UX e designer;
- ✓ Desenvolvimento de integrações utilizando APIs;
- ✓ Desenvolvimento de Fluxos de Conversas;
- ✓ Processos de aprendizagem em linguagem natural;
- ✓ Curadoria de Assistentes Virtuais (IBM Watson);
- ✓ Node.js – Programa de servidor direcionado a eventos que executa JavaScript;
- ✓ Tecnologia Java a partir da versão 1.6;
- ✓ Domínio de integração de tecnologia Java com IBM Control Desk;
- ✓ Integração das soluções; IBM Control Desk 7.6 (SCCD), Aplicações Web;
- ✓ Integrações com Canais de atendimento: WhatsApp, Facebook, WebChat, Microsoft Teams, URA, aplicações mobile entre outras;

4. LOCAL E FORMA DE ATENDIMENTO

4.1. O prestador poderá utilizar a Conexão VPN para realizar as atividades previstas, remotamente, ou executá-las nas dependências do Senac na Rua DR. Vila Nova, 228 – 10º andar – Vila Buarque – São Paulo – SP, de acordo com a necessidade do contratante.

4.2. O prestador é responsável pelo levantamento de requisitos e documentação técnica de todas as demandas relacionadas a projetos/desenvolvimentos.

4.3. A Contratada deverá disponibilizar 300 horas estimadas para atendimento mensal de Suporte e curadoria dos produtos IBM Watson e das suas respectivas Aplicações WEB integradas.

Descrição	Horas Mensais Estimadas
Suporte e Curadoria IBM Watson	300
Total	

4.4. A Contratada deverá disponibilizar 400 horas estimadas para atendimento mensal de desenvolvimento para fins de customização relacionadas a projetos e melhorias para a solução IBM Watson e das suas respectivas Aplicações WEB integradas.

Descrição	Horas Mensais Estimadas
Serviço Técnico Especializado - Plataforma Cognitiva IBM Watson	400
Total	

4.5. A Contratada deverá disponibilizar o licenciamento dos produtos IBM Watson, onde serão utilizados integrados a aplicações web integradas, canais de atendimento e aos processos implementados no IBM Control Desk.

Os serviços deverão estar disponíveis pelo período de 12 meses a partir da assinatura do contrato.

PN	Descrição	Qtd
D018TZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud 1 Brazilian Real per Month (1 Brazilian Real)	300.000 Usuários/Ano
D018UZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud 1 Brazilian Real Overage (1 Brazilian Real)	1
D575NLL	IBM Watson Subscription for IBM Cloud Service level Agreement	1
D1U2ALL	IBM Cloud Advanced Support 1 Brazilian Real per Month	300.000 Usuários/Ano
D1U2BLL	IBM Cloud Advanced Support 1 Brazilian Real Overage	1
D0405ZX	IBM Watson Assistant Enterprise Instance Pay per Use	1
D04X2ZX	IBM Watson Assistant Enterprise 1000 MAU Active User Pay per Use	1

5. REMUNERAÇÃO

- 5.1 O Senac pagará, mensalmente, pelos serviços de suporte, curadoria, desenvolvimento e melhorias e suporte de fluxos da solução em IBM Watson e de Aplicações WEB integradas no processo de suporte, os valores previstos no quadro, constantes no Item I (quadro I do Anexo C – Proposta Comercial), mediante a apresentação de relatório de horas trabalhadas para validação;
- 5.2 Caso sejam utilizadas horas previstas para customização, constantes no Item B (quadro 1 do Anexo C – Proposta Comercial) o Senac fará o pagamento mensal, através do envio de planilha de horas trabalhadas por profissional envolvido em base diária. Tal pagamento será realizado no mês seguinte à execução dos serviços, conforme e mediante a apresentação de relatório de horas trabalhadas para validação. Todos os pagamentos serão efetuados diretamente à Contratada através de boleto bancário;
- 5.3. Incluem-se no preço dos serviços todos os custos necessários à sua execução, inclusive ferramentas e transporte de equipamentos.
- 5.4 As licenças IBM, constantes no quadro 2 da Proposta Comercial (Item II – Licenças), serão pagas em parcela única, com vencimento para 30 dias após a assinatura do contrato.

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: Fernando Sátiro Pereira
Telefone: 55 11 3236 1100
E-mail: privacidade@sp.senac.br
Endereço: Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar – Vila Buarque – São Paulo – SP.

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, carteira de motorista, Passaporte, WhatsApp, Conta Bancária, Endereço, CEP, Data de Nascimento, Naturalidade, Nacionalidade, Gênero, Altura, Peso
- Geolocalização
- ID, login, Endereço IP, log
- Dados de Seguro Saúde
- Estado Civil, Informações sobre parentes/cônjuge,
- Raça, cor da pele, olhos e cabelos, origem étnica
- Deficiências físicas ou mentais,
- Dados escolares
- Nome da empresa
- Renda, histórico de compras

Finalidade do Tratamento: Automação e ou atendimento de serviços prestados pelo Senac via ferramentas de IA.

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

ANEXO C
PROPOSTA COMERCIAL, DATADA DE _____