

CONCORRÊNCIA Nº 14067/2023

ABERTURA: DIA 11 DE SETEMBRO DE 2023 – ÀS 10H00

OBJETO: “SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA FÍSICA, TELEFÔNICA E TECNOLÓGICA PARA A INSTALAÇÃO DA CENTRAL SENAC DE ATENDIMENTO DO SENAC SÃO PAULO”.

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 o **SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA FÍSICA, TELEFÔNICA E TECNOLÓGICA PARA A INSTALAÇÃO DA CENTRAL SENAC DE ATENDIMENTO DO SENAC SÃO PAULO**, 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 **11 de setembro de 2023 às 10h00** 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 Os envelopes poderão, **preferencialmente**, ser encaminhados à **CPL** via Correios ou outro serviço de entrega, observados, para tanto, o endereço e o prazo estabelecido no **item 2.1**.

2.1.2 O Senac não se responsabiliza, sob nenhuma hipótese, pela recepção de envelopes, documentos ou propostas que não tenham sido entregues sob protocolo à **CPL** até o prazo estabelecido no **item 2.1**.

2.1.3 A empresa interessada que chegar atrasada, ou seja, após o credenciamento, será impedida de participar da Licitação, podendo acompanhar a sessão apenas na condição de ouvinte.

2.1.4 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 **1º/9/2023**, formalmente por

escrito, endereçado à Comissão Permanente de Licitação 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 **5/9/2023**, 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 simples do Contrato Social ou do Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias simples; ou

5.2.2 Procuração, caso a Licitante se faça representar por procurador credenciado, acompanhada de cópia simples do Contrato Social ou do Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias simples; ou

5.2.3 Contrato Social ou Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias simples, 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 simples;
 - 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.

6.2.8 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.**

6.3.3 Prova de Capital Social mínimo registrado até a data de abertura da presente Licitação de **R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)**, comprovado por meio de Contrato Social ou Balanço Patrimonial do último exercício social já exigível na forma da lei.

6.3.3.1 A verificação do Capital Social poderá ser realizada por meio do Contrato Social exigido no **subitem 6.2.2**, não sendo necessário incluir nova cópia no **ENVELOPE I**. Caso a Licitante apresente a comprovação por meio do Balanço Patrimonial, este **deverá** fazer parte do **ENVELOPE I**.

6.4 **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

6.4.1 Apresentação de 1 (uma) **Carta de Referência (Atestado de Capacidade Técnica)**, fornecida por cliente, pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente, **contendo nome legível, assinatura, cargo e telefone para possível contato**, atestando que a Licitante

executa ou já executou o objeto desta licitação. O documento deverá ser em **original ou cópia simples**.

6.4.2 A licitante deverá comprovar por meio de endereço (conta dos últimos 3 (três) meses de água, luz, telefone, internet ou pelo IPTU ou Contrato Social), que a infraestrutura a ser utilizada/localização do **prédio que hospedará a operação da equipe da Central Senac de Atendimento, está localizada em um raio de até 2.000 (dois mil) metros a partir do edifício sede do Senac São Paulo (Rua Doutor Vila Nova, 228, Vila Buarque, CEP 01222-903, São Paulo, SP)**. O comprovante deverá estar em nome da licitante. Além disso, a licitante deverá incluir uma cópia simples da busca realizada utilizando o site <https://www.calcmaps.com/pt/map-radius/> para comprovar a distância mencionada anteriormente.

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

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

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

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

7 PROPOSTA COMERCIAL – ENVELOPE II

7.1 A Proposta Comercial deverá ser apresentada em uma única via, em papel timbrado, sem emenda, rasura, entrelinha ou ressalva, dentro de um envelope não transparente, contendo o que se segue:

- 7.1.1 Carta de apresentação da Proposta Comercial (**Modelo Anexo V**);
- 7.1.2 Validade mínima de **120 (cento e vinte)** dias.
- 7.2 A Licitante obriga-se a executar os serviços objeto desta Licitação, pelos preços constantes na Proposta Comercial, na qual deverão estar inclusos 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 14067/2023 - ABERTURA DIA 11/9/2023 – ÀS 10H00

OBJETO: SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA FÍSICA, TELEFÔNICA E TECNOLÓGICA PARA A INSTALAÇÃO DA CENTRAL SENAC DE ATENDIMENTO DO SENAC SÃO PAULO

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

ENVELOPE II- PROPOSTA COMERCIAL

CONCORRÊNCIA Nº 14067/2023 - ABERTURA DIA 11/9/2023 – ÀS 10H00

OBJETO: SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA FÍSICA, TELEFÔNICA E TECNOLÓGICA PARA A INSTALAÇÃO DA CENTRAL SENAC DE ATENDIMENTO DO SENAC SÃO PAULO

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

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 inclusa 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, bem como fazer consultas e comprovações por meio da Internet que entender necessárias, ficando ainda facultado ao Senac realizar quaisquer diligências que entender cabíveis. O não atendimento de solicitação, em prazo estabelecido, implicará a desclassificação da Licitante.
- 9.15 Terminada a fase de análise das Propostas Comerciais, a Comissão Permanente de Licitação divulgará o resultado final da licitação às Licitantes, no site www.sp.senac.br/sites/licitacao.
- 9.16 A Comissão Permanente de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá inverter o procedimento, abrindo primeiramente as Propostas Comerciais, classificando as Licitantes por ordem crescente de valor, e só então abrir o envelope de habilitação da Licitante classificada em primeiro lugar.
- 9.17 Caso a Licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada e após julgados eventuais recursos interpostos, proceder-se-á a abertura dos envelopes de habilitação dos Licitantes remanescentes, na ordem de classificação para que o seguinte classificado que preencha as condições de habilitação seja declarado vencedor, nas condições de suas propostas.
- 9.18 Na hipótese de estarem todas as Licitantes representadas na sessão de abertura dos envelopes, e tendo declinado do recurso por meio de assinatura do Termo de Renúncia, quanto à fase pertinente, poderá a Comissão Permanente de Licitação proceder à abertura dos envelopes da fase seguinte.
- 9.19 A Comissão Permanente de Licitação manterá sob sua guarda os envelopes que não forem abertos. Os envelopes estarão disponíveis e deverão ser retirados pelas Licitantes em até 20 (vinte) dias após divulgado o resultado final da Licitação e esgotados os prazos para interposição de recurso, findo os quais, sem a devida providência, serão destruídos.

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

10 RECURSOS

10.1 Divulgada a decisão da Comissão Permanente de Licitação, a Licitante, se dela discordar, terá o prazo de **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.

10.2 Ocorrendo a interposição de recurso na forma do item anterior, a Licitante que puder vir a ter sua situação efetivamente prejudicada, poderá se manifestar sobre as razões do recurso no mesmo prazo, que correrá a partir da data da divulgação da interposição do recurso na página de licitações do Portal Senac www.sp.senac.br/sites/licitacao.

10.3 O recurso administrativo deverá ser entregue ao Presidente da Comissão Permanente de Licitação do Senac, de segunda-feira a sexta-feira, das 09h30 às 12h e das 14h às 18h, na Rua Dr. Vila Nova, 228 - 7º andar, sala 709 - Vila Buarque - São Paulo - SP.

10.4 As razões do recurso deverão ser dirigidas ao Sr. Diretor Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac - Administração Regional no Estado de São Paulo, que é a Autoridade Competente, por intermédio do Presidente da Comissão Permanente de Licitação.

10.5 O recurso terá efeito suspensivo.

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

11 PENALIDADES

11.1 O descumprimento parcial ou total das condições estabelecidas no presente Edital ensejará a aplicação de penalidades à Licitante vencedora, conforme previstas na minuta contratual, além de a contratante poder considerar simultaneamente rescindido o contrato, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

11.2 Nas hipóteses de inexecução parcial ou total do contrato previstas acima, poderá haver, além da aplicação das penalidades, a suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac por até 2 (dois) anos.

11.3 O pagamento das multas contratuais estabelecidas não exime a Contratada do fiel cumprimento das obrigações e responsabilidades contraídas, nem da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos,

diretos ou indiretos, que vierem a ser causados ao Senac em decorrência da execução contratual.

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

12 DA CONTRATAÇÃO

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

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

12.2.1 Perda do direito à contratação;

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

13 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

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

- 13.1.1 Cumprir as obrigações estabelecidas pela LGPD, tratando sempre o mínimo de dados pessoais necessários para atingir as finalidades deste Edital;

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

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

14 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 14.1 Salvaguardados os interesses do Senac, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, esta Licitação poderá:
- 14.1.1 Ser cancelada, parcial ou totalmente antes da assinatura do contrato ou documento equivalente;
 - 14.1.2 Ter adiada a sua abertura; ou
 - 14.1.3 Ter alterado seu Edital, com fixação de novo prazo para realização da Licitação;
 - 14.1.3.1 Na hipótese mencionada no **subitem 14.1.3** o Senac enviará cópia das alterações efetuadas ou do novo Edital a todas as Licitantes que já o tenham adquirido.
- 14.2 O Senac se reserva ao direito de aumentar ou diminuir o escopo do fornecimento, sem que caiba aos participantes/contratados qualquer direito de indenização ou compensação.
- 14.3 **O Senac não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Edital obtidas por meio de terceiros.**

- 14.4 **A não observância de qualquer um dos itens deste Edital, parcial ou totalmente, implicará a inabilitação ou desclassificação da Licitante, conforme o caso.**
- 14.5 **Em caso de dúvidas quanto à autenticidade de assinatura em documento ou declaração apresentado na licitação, o Senac se reserva o direito de exigir a qualquer momento a reapresentação do documento ou da declaração com a firma reconhecida.**

São Paulo, 15 de agosto 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 14067/2023

(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 14067/2023

(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 14067/2023

(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.

MODELO ANEXO V
(em papel timbrado da Licitante)

CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

CONCORRÊNCIA Nº 14067/2023

(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 Edital para o processo de licitação acima mencionado do Serviço Nacional de Aprendizagem:

A composição da Proposta Comercial deverá seguir os parâmetros e orientações abaixo.

1. REMUNERAÇÃO MENSAL

Trata-se da **remuneração mensal**, pelos serviços contratados. A **Licitante** deverá considerar na sua proposta de remuneração mensal, **todo o escopo do serviço descrito no Contrato**.

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
Serviço de infraestrutura física, telefônica e tecnológica para a instalação da Central Senac de Atendimento, do Senac São Paulo.	60 (sessenta) meses	R\$ -	R\$ -

1.1. Detalhamento do quadro acima: todos os itens descritos abaixo, deverão ser considerados na proposta de remuneração mensal apresentada pela **Licitante**, além dos itens descritos no Contrato e seus respectivos Anexos.

Local	Qtde.	Descrição
Ambiente Operacional	48	Postos de trabalho - Equipe do Atendimento
	3	Postos de trabalho - Equipe de Supervisão
	5	Postos de trabalho - Equipe de BackOffice
	1	Posto de trabalho - Administrativo
Importante: ambientes de uso exclusivo da operação Senac.		

Local	Qtde.	Descrição
Ambiente/recurso de Apoio	1	Sala multiuso
	1	Sala de reunião
	1	Copa
	1	Sala de descompressão
	1	Ginástica laboral
Importante: ambientes de uso exclusivo da operação Senac.		

Recurso	Qtde.	Descrição
Recurso Tecnológico URA/DAC	25	Portas/canais de URA
	1	Link de internet: 300 Mbps com IP público dedicado

1.2. Condições de pagamento: o valor será pago mensalmente de acordo com à Cláusula 9 e do Anexo B do Contrato.

2. SETUP INICIAL URAS EM OPERAÇÃO SENAC

Trata-se do **setup inicial das URAs em operação**. A **Contratada** deverá considerar, **se entender necessário**, na sua proposta de remuneração, o custo relativo ao setup inicial das URAs em operação DO **Senac**. O setup compreende na replicação de toda a árvore de navegação, regras, integrações e fraseologias na solução fornecida pela **Licitante**.

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
Setup Inicial URAs em operação Senac	1 (um)	R\$ -

2.1. Condições de pagamento: o valor será pago de forma única após o serviço concluído, de acordo com à Cláusula 9 e do Anexo B do Contrato.

3. PRECIFICAÇÃO, CASO NECESSÁRIO E SOB DEMANDA DO SENAC (EXTRA)

Trata-se da precificação de alguns itens, que poderão ser solicitados, **ou não**, pelo **Senac** a qualquer momento durante a vigência do Contrato.

O **Senac** não é obrigado a realizar as contratações, mas caberá a **Licitante** dispor de ambiente extra na mesma sala que será ocupada pela equipe fixa da operação do **Senac**.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE TOTAL ESTIMADA	UNIDADE DE PRECIFICAÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Postos de trabalho - Equipe do Atendimento	600	Unidade	R\$ -	R\$ -
2	Postos de trabalho - Equipe de Supervisão	12	Unidade	R\$ -	R\$ -
3	Postos de trabalho - Equipe de BackOffice	12	Unidade	R\$ -	R\$ -
4	Posto de trabalho - Administrativo	12	Unidade	R\$ -	R\$ -
5	Portas/canais de URA	900	Unidade	R\$ -	R\$ -
6	Horas de desenvolvimento do fluxo, integrações da URA e gravação de fraseologia ¹	500	Horas	R\$ -	R\$ -
7	Horas de consultoria para melhorias de fluxo e desenvolvimento de novos projetos de URA ²	300	Horas	R\$ -	R\$ -
VALOR TOTAL (ESTIMADO)					R\$ -

^{1 e 2} Será acionado pelo **Senac** se necessário. Para o item 6 (seis), **não** se confunde com as entregas previstas no "Setup Inicial URAs em operação Senac", constante no item 2 (dois). Para o item 7 (sete), consideramos como melhorias: novas integrações, criação de novos fluxos e soluções.

3.1. Condições de pagamento: o valor será pago mensalmente de acordo com à Cláusula 9 e do Anexo B do Contrato.

3.2. Importante: a quantidade é meramente **estimativa**, tendo como base 60 (sessenta) meses de Contrato, sendo que o **Senac** pagará à **Contratada** o serviço realmente utilizado no mês, que será calculado "pro rata die", caso o período de utilização seja inferior a um mês.

4. RESUMO DA PROPOSTA

Trata-se do **valor total da Proposta Comercial**, ou seja, somatória do item 1 (um) – Remuneração Mensal, item 2 (dois) – Setup Inicial URAs em operação Senac e item 3 (três) – Precificação, caso necessário e sob demanda do Senac (Extra).

DESCRIÇÃO	VALOR TOTAL DA PROPOSTA
Total Geral (soma dos itens 1, 2 e 3)	R\$ -

Observações:

- 1) Na proposta de remuneração pelos serviços objeto do Edital, devem estar incluídas todas as despesas relativas à execução dos serviços prestados, tais como, mas não somente, treinamento para a utilização das ferramentas, materiais, mão de obra, deslocamentos, entre outros.
- 2) Os pagamentos serão efetuados pelo **Senac** à **Contratada** de acordo com o estipulado em cada item acima, mediante a apresentação de relatórios dos serviços contratados no mês anterior. As condições de pagamento estão estipuladas na **Cláusula 9** e do Anexo B do Contrato.
- 3) A **Quantidade Total Estimada** informada no **item 3 (três)**, deverá ser considerada tão somente informativa, sendo que na execução dos serviços, o **Senac** pagará à **Contratada** o valor referente ao item **efetivamente utilizado**, que será calculado "pro rata die" caso o período de utilização seja inferior a um mês.
- 4) Sobre as PA's (posições de atendimento) extras constantes no item 3 (três), a **Contratada** deverá considerar que, até 20 (vinte), deverão ser disponibilizadas no mesmo espaço da operação **Senac**. As extras que

excederem esse número, caso não caibam no espaço da operação **Senac**, novo serão acordadas com a **Contratada** em momento oportuno.

- 5) Caso seja necessário a utilização de tarifação, telefonia e internet da **Contratada**, o **Senac** efetuará o pagamento proporcional ao uso após apresentação de relatórios que comprovem a situação.
- 6) A **Contratada** deverá considerar, que os funcionários e funcionárias da operação **Senac**, poderão utilizar o **Refeitório** e **Ambulatório** compartilhado com as demais operações da **Contratada**.
- 7) A quantidade demonstrada nos itens acima, é baseada em 60 (sessenta) meses de Contrato.
- 8) Validade da Proposta: **120 (cento e vinte) dias**.
- 9) O valor base a ser considerado para decretar a Proposta Comercial **vencedora** da Licitação, será o **Valor Total da Proposta**, correspondente ao item 4 (quatro) – Resumo da Proposta.
- 10) Dados da empresa que efetuará o faturamento:
Razão Social:.....
Endereço:.....CEP.....Bairro.....Município.....Estado.....
CNPJ
Inscrição Estadual
Contato.....Fone.....Fax.....
E-Mail

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

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

ANEXO V

MINUTA CONTRATUAL

CONCORRÊNCIA Nº 14067/2023

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, bairro Vila Buarque, CEP 01222-903, a seguir denominado simplesmente “**Senac**”, por meio de sua Gerência de Comunicação e Relações Institucionais, neste ato representado por seu(sua) _____, 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 **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob nº xxx.xxx.xxx/xxxx-xx, situada no Município de _____, Estado de São Paulo, na _____, xxx, bairro _____, CEP XXXXX-XXX, a seguir denominada simplesmente “**Contratada**”, neste ato representada por seu(sua) _____, Sr(a). _____, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº xx.xxx.xxx e inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, têm entre si justo e acordado o presente Contrato de Prestação de Serviços, a seguir denominado simplesmente “Contrato”, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

1. Constitui objeto deste Contrato a prestação dos serviços de infraestrutura física, telefônica e tecnológica para instalação da Central Senac de Atendimento do Senac São Paulo (“Serviços”) pela **Contratada**, conforme discriminado na Proposta, datada de __/__/20__, a seguir denominada simplesmente “Anexo B”, e nos demais Anexos abaixo relacionados, que, rubricados pelas Partes, integram o presente Contrato:

Anexo A – Requisitos e Condições Específicas;
Anexo B - Proposta, datada de __/__/20__.

Parágrafo único: Integram também este Contrato, independentemente de transcrição, o Edital do processo licitatório acima identificado e seus respectivos anexos.

2. A **Contratada** declara, sob pena de rescisão contratual, que não possui titulares ou sócios que tenham sido empregados do **Senac** ou trabalhadores sem vínculo empregatício que tenham prestado serviços ao **Senac** nos últimos 18 (dezoito) meses decorridos desde sua rescisão ou término do contrato de trabalho ou de prestação de serviços, exceto se referidos titulares ou sócios forem aposentados.

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

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

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

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

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

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

a relação discriminada dos equipamentos, informando as respectivas quantidades, marcas e números de série.

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

9. Pela prestação dos Serviços, o **Senac** pagará mensalmente à **Contratada** o valor estabelecido no **Anexo B** em conformidade com o disposto no **item 11** do **Anexo A**. O pagamento será efetuado no dia 15 (quinze) 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 acompanhada dos documentos comprobatórios da utilização dos Serviços (relatórios) no prazo de 15 (quinze) dias úteis antes do vencimento, visando ao atendimento da legislação aplicável em vigor.

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

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

10. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 9 (nove) permanecerá inalterado pelo prazo de 12 (doze) meses contados da assinatura do presente Contrato, podendo ser reajustado após esse prazo por meio de termo de aditamento, no

qual constará o índice acordado entre as Partes dentre os oficiais vigentes no Brasil.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) se as informações ou dados confidenciais já forem de domínio público anteriormente ao recebimento destes ou que tenham de alguma outra

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

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

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

16. Quando do Contrato resultar acesso, recebimento, processamento, transmissão, classificação, transferência ou qualquer outro tratamento de dados pessoais, as Partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros, deverão:

- (i) Cumprir as normas brasileiras vigentes sobre proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), a todo o momento e de forma completa;
- (ii) Adotar as medidas de segurança física, técnica e organizacionais comercialmente razoáveis e adequadas à natureza das suas atividades e risco que se fizerem necessárias para garantir a segurança, confidencialidade e integridade de dados pessoais;
- (iii) Empregar esforços razoáveis para informar representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais, garantindo, ainda, que todos que acessem, a qualquer título, dados pessoais sejam informados da natureza confidencial dos dados pessoais e cumpram as obrigações estabelecidas no Contrato, nesta cláusula e na legislação aplicável;
- (iv) Assegurar que os dados pessoais sejam corretos e atualizados em todas as circunstâncias, enquanto estiverem sob sua custódia ou sob seu controle, na medida da capacidade em fazê-lo;
- (v) Informar, em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas de seu conhecimento, a ocorrência de qualquer situação que provoque a destruição, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado a dados pessoais, juntamente com informações sobre os dados pessoais objeto de violação, quantidade de titulares afetados, consequências da violação, medidas de mitigação de riscos e danos, e outras informações legalmente

exigidas ou razoavelmente solicitadas pela outra Parte;

- (vi) Cooperar mutuamente 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"), bem como de outras obrigações legais aplicáveis;
- (vii) Permitir a realização de auditorias e/ou inspeções, diretamente ou por meio de terceiros, para garantir que as obrigações presentes nesta cláusula são devidamente cumpridas e/ou fornecer, a pedido do **Senac**, evidências do cumprimento da LGPD e deste Contrato; e
- (viii) Não tratar ou de qualquer modo transferir dados pessoais para fora do Brasil sem adotar as medidas que garantam o mesmo nível de proteção aos dados pessoais estabelecido na legislação brasileira ou decorrente do Contrato.

17. A **Contratada** compromete-se a realizar o tratamento de dados pessoais na medida do estritamente necessário para atendimento aos fins do Contrato, garantindo que os dados pessoais que compartilhar com o **Senac**, em decorrência do Contrato, foram coletados em conformidade com leis de proteção de dados pessoais e podem ser legitimamente transferidos.

18. Cada Parte é integralmente responsável por quaisquer danos, diretos e indiretos, incluindo lucros cessantes, danos morais, custos e despesas (incluindo, mas não se limitando a, honorários advocatícios cabíveis) decorrentes de ou relacionados ao tratamento de dados pessoais causados por culpa e/ou dolo, inclusive em decorrência de conduta de representantes, prepostos, funcionários e terceiros, estando plenamente assegurado o direito de regresso se a Parte não infratora for acionada.

19. Em caso de conflito entre o disposto nas Cláusulas 16 (dezesseis), 17 (dezessete) e 18 (dezoito) e as demais previsões do Contrato, prevalece o disposto nestas cláusulas quanto ao que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e eventuais penalidades decorrentes de tal tratamento.

20. O presente Contrato vigorará de __/__/20__ a __/__/20__ 60 (sessenta) meses, podendo ser denunciado pelas Partes, por escrito, a qualquer momento, com antecedência mínima de 90 (noventa) 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.

Parágrafo único: O presente Contrato poderá ser prorrogado, além do prazo de 60 (sessenta) meses estipulado no *caput* desta Cláusula, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses contados da data da sua assinatura, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço contratado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação.

21. 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.

22. 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.

23. 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**.

24. Fica estipulada multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor total deste Contrato, 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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 REQUISITOS E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1. ESCOPO DOS SERVIÇOS

- 1.1 A **Contratada** prestará ao **Senac** os serviços de infraestrutura física, telefônica e tecnológica para a instalação da Central Senac de Atendimento, do Senac São Paulo, por meio da disponibilização de espaço físico, mobiliário e toda a infraestrutura necessária para o funcionamento de uma operação de Callcenter, com funções de telemarketing receptivo e ativo, englobando os equipamentos e sistemas de atendimento multimeios, em apoio ao atendimento institucional do **Senac**, inclusas todas as despesas relativas à execução dos serviços prestados.
- 1.2 O **Senac** poderá solicitar os serviços objeto deste Contrato a outra empresa. Além disso, a qualquer momento, poderá levantar os preços praticados pelo mercado referentes aos serviços aqui contratados.

2. SERÁ DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

- 2.1 Disponibilizar ao **Senac** posições de atendimento, que compreendem a composição de espaço físico, mobiliário e gestão dos serviços, microcomputadores conectados em rede local, impressoras multifuncionais, ramais de telefonia, head set mono auricular, sistema de gravação digital, bem como todos os demais serviços e aparatos necessários ao pleno atendimento das condições técnicas, operacionais e administrativas especificadas no presente Contrato.
- 2.2 Disponibilizar ao **Senac** recursos de telefonia, como PABX (Private Automatic Branch Exchange), DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível) e CTI (Computer Telephony Integration), de acordo com as especificações do item 6 (seis) deste Anexo.
- 2.3 Disponibilizar ao **Senac** infraestrutura completa, nos termos deste Contrato, para operação fixa, composta de 48 (quarenta e oito) posições de atendimento, além de 3 (três) posições de supervisão, 5 (cinco) de BackOffice e 1 (uma) posição administrativa.
- 2.4 Disponibilização de ambientes de apoio para a operação do **Senac** (Sala Multiuso, sala de reunião, copa, sala de descompressão, refeitório e

ambulatório – compartilhado), de acordo com as especificações descritas no item 8 (oito) do presente Anexo.

- 2.5 Disponibilização de profissional fisioterapeuta, em conformidade com a Resolução nº 385, de 8 de julho de 2011, para realizar a Ginástica Laboral, que atenderá a operação do **Senac** 3 (três) vezes por semana (segunda-feira, quarta-feira e sexta-feira), em 2 (dois) períodos diferentes (manhã e tarde), com duração de 10 (dez) a 15 (quinze) minutos (cada sessão) conforme programação que será previamente aprovada com o **Senac**.
- 2.6 Qualquer alteração no local de prestação de serviços requer o acordo de ambas as Partes. Para que o novo endereço seja aceito, é necessário que esteja localizado a uma distância máxima de 2.000 (dois mil) metros do edifício sede do Senac São Paulo (Rua Doutor Vila Nova, 228, Vila Buarque, CEP 01222-903, São Paulo, SP). Além disso, o **Senac** deverá ser notificado com pelo menos 180 (cento e oitenta) dias de antecedência sobre essa alteração. Caso o **Senac** não concorde com a mudança de endereço, seja ela por qualquer motivo, e a **Contratada** não apresente outra proposta dentro dos termos do Contrato, o Contrato será encerrado sem custos adicionais para o **Senac**. Porém, se o **Senac** não concordar com o novo endereço, pois esse não atende alguma das especificações do Contrato, caberá a **Contratada** pagar multa nos termos da Cláusula 24 do presente Contrato.
- 2.7 Caberá a **Contratada**, providenciar e pagar pelos seguros dos equipamentos que serão disponibilizados na operação do **Senac**, além dos serviços de responsabilidade civil e outros seguros necessários para o pleno funcionamento da Central Senac de Atendimento, do **Senac**.
- 2.8 Atualmente, a operação do **Senac** é 100% (cem por cento) presencial, porém, caso isso mude durante a vigência do Contrato, seja por questões relacionadas por força maior (pandemia, etc) ou mudança da estratégia do **Senac**, caberá a **Contratada** em conjunto com o **Senac**, encontrar a melhor forma para operação, que poderá gerar mudança das responsabilidades e valores do Contrato.

3. DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA DA CONTRATADA

Para o completo funcionamento da operação, a **Contratada** deverá disponibilizar:

- 3.1 Ramais de telefonia; plataforma de telefonia robusta e distribuída; capacidade de integração com diversas tecnologias (digital/analógica e IP); integração com caixa postal e videoconferência; integração com troncos SIP e TDM (R2 e ISDN); suporte multi-site; redundância de CPU´s e gabinetes de integração; aparelhos telefônicos IP; opção de roteamento de chamadas condicional (ao primeiro atendente disponível; e/ou o melhor atendente capacitado para atendimento da chamada e/ou outras); compatibilidade de integração com H.323 e SIP para conexão com a rede PABX entre as unidades do **Senac**; plataforma on-line de gerenciamento do Callcenter com relatórios customizáveis e com soluções que tenham capacidade de prover dados com o WFM; sistema para gravação desacoplado fisicamente do sistema de distribuição de chamadas, que permita a gravação de 100% (cem por cento) das chamadas, com armazenamento das gravações geradas durante a vigência do Contrato e entregues ao **Senac** na ocasião do encerramento do Contrato.
- 3.2 Serviço de vigilância, limpeza geral do ambiente operacional, banheiros e demais dependências, além de recepção (do prédio) compartilhada com outras operações da **Contratada**, para identificação do público externo (visitantes), contatando o funcionário do **Senac** responsável pela operação para autorizar a entrada no prédio.
- 3.3 Disponibilizar um ambulatório de uso comum com outras operações da **Contratada**, para pronto-atendimento, com um profissional capacitado para prestar o primeiro atendimento. O ambulatório deverá funcionar nos dias e horários que coincidam com o horário operacional da Central Senac de Atendimento, ou seja, de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h, e aos sábados, das 8h às 14h.
- 3.4 Suporte técnico e disponibilidade nas instalações 24 (vinte e quatro) horas x 7 (sete) dias na semana.
- 3.5 Geradores de energia elétrica e nobreak (24 horas x 7 dias). Retificador que atenda o PABX/DAC e nobreak para Data Center e PAs (posições de atendimento) com banco de baterias para no mínimo 4 (quatro) horas de autonomia.
- 3.6 O prédio da **Contratada** que hospedará a operação do **Senac** deverá estar localizado em um raio de 2.000 (dois mil) metros a partir do edifício sede do Senac São Paulo (Rua Doutor Vila Nova, 228, Vila

Buarque, CEP 01222-903, São Paulo, SP).

- 3.7 Contingência física em outro site da **Contratada** com a localização que atenda aos critérios estabelecidos no item 3.6 (três ponto seis) deste Anexo e que esteja de acordo com as condições da prestação do serviço constantes no presente Contrato.
- 3.8 Contingência de telefonia e internet, no caso de indisponibilidade de operadoras/concessionárias, com pagamento por parte do **Senac**, proporcionalmente ao uso, após apresentação de relatórios que comprovem a situação.
- 3.9 A **Contratada** deverá fornecer ao **Senac** um Link de Internet de 300 Mbps com IP público dedicado, proveniente de uma operadora diferente daquela utilizada atualmente pelo **Senac**, que é a operadora Vivo. Esse Link será utilizado para configurar uma VPN (Rede Virtual Privada) que será ativada em caso de falha dos links fornecidos pela operadora principal. A VPN garantirá o redirecionamento de todo o tráfego da operação da Central Senac de Atendimento, assegurando o funcionamento contínuo da operação, mesmo em situações de queda do link principal.
- 3.10 A **Contratada** será responsável por garantir as condições de segurança e conforto do prédio onde a Central Senac de Atendimento estará localizada. Isso inclui a certificação pelo CONTRU (Departamento de Controle do Uso de Imóveis), a aprovação do corpo de bombeiros, a revisão regular dos elevadores, a manutenção de condições adequadas de higiene e conservação (incluindo serviços de dedetização ou programa de controle de pragas) e a disponibilidade de um número suficiente de banheiros, em conformidade com a norma NR17 (Norma Regulamentadora 17).
- 3.11 As regras/restrições de acesso ao prédio da **Contratada**, onde estará instalada a operação do **Senac**, não poderão conflitar com os valores da marca **Senac**, que poderá ser consultado, a qualquer momento, na URL <http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp?newsID=a724.htm&testeira=457>. Qualquer regra imposta pela **Contratada** que contrarie os valores da marca **Senac** deverá ser comunicada e negociada com a equipe gestora da operação.

4. DAS CONDIÇÕES DE INFRAESTRUTURA DA OPERAÇÃO DO SENAC

- 4.1 A operação do **Senac** deverá ser posicionada, obrigatoriamente, em um ambiente com janelas, e essas deverão contar com recurso/equipamento "antirruído" (isolamento acústico), impedindo de barulhos externos interfiram no ambiente operacional.
- 4.2 A infraestrutura da operação do **Senac** deverá possuir, obrigatoriamente, tratamento acústico e ar-condicionado, em ambiente separado das demais operações existentes.
- 4.3 O ambiente operacional deverá ser monitorado por sistemas de câmeras de segurança – CFTV, com guarda de imagens de no mínimo 30 (trinta) dias.
- 4.4 As posições dos Supervisores, BackOffice (apoios) e administrativa deverão ser posicionadas, estrategicamente, no ambiente operacional, com os mesmos recursos e facilidades disponíveis nas PA's (posições de atendimento) convencionais.
- 4.5 As posições dos Supervisores, BackOffice (apoios) e administrativa, deverão ser equipadas com 2 (dois) monitores, seguindo as especificações de configuração descritas no item 7 (sete) do presente Anexo.
- 4.6 Fornecimento e instalação de 3 (três) Smart TVs, de no mínimo 55" (cinquenta e cinco polegadas), estrategicamente posicionados no ambiente operacional, de forma que fique visível a todos os atendentes. O televisor deverá permitir a exibição de informações, em tempo real, de filas, pausas e tempo de atendimento dos agentes, além de permitir, em momentos pontuais, a transmissão de sinal dos canais abertos de TV e/ou projeção de apresentações e vídeos institucionais.
- 4.7 As PA's (posições de atendimento) da operação do **Senac** deverão ficar juntas, sem que haja operações de outras empresas entre a equipe de atendimento do **Senac**. As PA's (posições extras), que porventura forem solicitadas, deverão compor esse ambiente. Caso não haja disponibilidade para a inclusão das posições no mesmo ambiente, a proposta de layout deverá ser submetida à aprovação do **Senac**.
- 4.8 Os corredores entre as PA's (posições de atendimento), deverão ter, no mínimo 1,50m entre PAs (posições de atendimento).
- 4.9 Disponibilização de banheiros, masculinos e femininos, conforme a

NR17, de uso exclusivo dos funcionários do **Senac**.

- 4.10 Disponibilização dos ambientes de apoio, de acordo com o detalhamento do item 8 (oito) deste Anexo.
- 4.11 A **Contratada** deverá aprovar em conjunto com o **Senac** o layout da operação e de todos os ambientes de apoio descritos no item 8 (oito) do presente Contrato.
- 4.12 A **Contratada** deverá permitir a personalização (fixação de quadros, banners, mobiles, fixação de adesivos nas paredes) do ambiente operacional e das áreas de apoio da operação do **Senac**.
- 4.13 A **Contratada** deverá considerar 1 (uma) pintura por ano, dos ambientes de uso exclusivo do **Senac**. As cores serão indicadas pelo **Senac**.

5. MOBILIÁRIO

- a) Mobiliário específico e adequado para cada PA (posição de atendimento), que atendam às normas do Ministério do Trabalho, incluindo o Anexo II da NR 17 e Normas da ABNT NBR 1586/2010, 13966 e 13967/2009 e que tenham bom isolamento acústico.
- b) Mobiliário específico e adequado para as PA's (posições de atendimentos) das supervisões, com mesas duplas com gaveteiro e que atendam às normas do Ministério do Trabalho, incluindo a NR 17 e da ABNT NBR 1586/2010, 13966 e 13967/2009.
- c) 3 (três) armários para guarda de materiais de escritório e de uso da operação (com no mínimo 80cm de largura x 60cm de altura).
- d) Armário(s) Locker com 100 (cem) portas, para utilização da equipe do **Senac**. O local de instalação do(s) armário(s) será definido junto com o **Senac** na ocasião da discussão do layout da operação.

6. TELEFONIA

- 6.1 Recursos de telefonia (PABX/DAC para 8 E1, com possibilidade de expansão de troncos e ramais); linhas telefônicas (ramais digitais - VOIP); aparelhos telefônicos digitais ou VOIP; head set mono-auricular (1 (um) para cada atendente - prevendo a reposição do kit conforto a

cada 4 (quatro) meses); flexibilidade e facilidade para reprogramação da central e com recursos mínimos de:

- **BSR (Best Service Routing)**: para solução de contingência em caso de falha de equipamentos;
- **ECH (External Call History)**: utilizado para pesquisa de satisfação – rastreamento de bilhetes eletrônicos dentro da operação, mantendo o histórico de navegação do interlocutor dentro do sistema de telefonia;
- **QSIG**: facilidade nos troncos das linhas telefônicas no momento da transferência de chamadas, desconectando e liberando a linha;
- Placa de anúncio;
- Sistema de correio de voz;
- Espera telefônica no padrão a ser definido pelo **Senac**;
- Pesquisa de satisfação ao final da ligação.

6.2. **Serviços de Atendimento Eletrônico (URA)**: Hardware com capacidade para conectar 30 (trinta) Canais SIP, com possibilidade de expansão mínima de 100% (cem por cento); possuir discos rígidos com capacidade de armazenamento de, no mínimo, 12 (doze) meses de relatórios quantitativos e analíticos (quantidade de ligações recebidas, quantidade de acessos por opção de menu da navegação, tempo médio de navegação, tempo médio de opção de menu da navegação, transferências para o atendimento humano, quantidade de desligamento na navegação por local da navegação, desconexão por time-out com a indicação do respectivo ponto e com tempo por interação por chamada, estatística do número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem, ligações atendidas com sucesso); fornecimento de manuais do sistema/aplicações em idioma português do Brasil; implementação de módulo de notificação de alarmes, para ocorrência de anomalias de funcionamento de hardware e software do Sistema de Atendimento, utilizando o protocolo SNMP (Simple Network Management Protocol); permitir a exportação de relatórios no formato do Microsoft Excel; possuir dashboard; permitir que o usuário disque sua opção sem ouvir toda a mensagem (“cut-thru”); permitir o atendimento de chamadas geradas a partir de TDD (Telephony Device for Deafs) que são telefones especiais para deficientes auditivos, interagindo via texto para transacionar as informações automatizadas; permitir a visualização, configuração e supervisão de todos os ramais e troncos ativos e inativos do sistema (ocupado, livre, bloqueado, tempo de retenção de chamada, etc);

suportar o protocolo Q-SIG; suportar a facilidade standard-speech (conversão de valores ou números em voz); liberar imediatamente a linha a partir do momento do desligamento da chamada; possuir a facilidade de echo, para vocalizar os dados digitados; suportar integração com sistemas de telefonia IP utilizando troncos SIP; possuir integração com diversos tipos de PABX via telefonia e CTI; permitir desenvolver, na URA, uma pesquisa de satisfação, disponibilizando o resultado em real-time no dashboard além de relatórios com os resultados; Linguagem de programação preferencialmente Java ou outro sistema aberto; possuir sistema de configuração, administração e manutenção via web.

- A **Contratada** é responsável por prestar suporte ao **Senac** durante a implantação do serviço, desempenhando atividades de mapeamento, modelagem e treinamento das funcionalidades da URA;
- A **Contratada** é responsável por fornecer a gravação da fraseologia utilizada na URA/DAC, sendo que os custos relacionados a esse serviço devem ser suportados pela própria **Contratada**;
- A **Contratada** é responsável por garantir que o equipamento de URA e suas funcionalidades estejam sempre atualizados, incorporando todos os upgrades disponibilizados ou recomendados pelo fabricante.;
- Os serviços de atendimento eletrônico executados por tecnologia de URA da **Contratada**, deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para utilização em caráter de contingência, caso a solução atualmente utilizada pelo **Senac** não esteja disponível ou não possua os recursos necessários a determinadas demandas.

6.3 Sistema de tarifação com disponibilização de relatórios gerenciais mensais e/ou sempre que solicitado pelo **Senac**.

6.4 Disponibilização em tempo real de relatórios de telefonia e gerenciamento on-line do tráfego de telefonia para tomada de decisões imediata; relatórios consolidados das ligações e dos atendentes (por intervalo de tempo: diário, semanal, mensal e anual, comparativos e gráficos) com capacidade de integração com o software de Workforce Management (WFM).

7. TECNOLOGIA

- 7.1 Interligação da rede de dados, entre o **Senac** e a rede da Central Senac de Atendimento na **Contratada** (com esta interligação, todas as estações de trabalho do **Senac**, na infraestrutura da **Contratada**, são uma extensão da rede **Senac**), de acordo com as determinações da Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) do **Senac**, totalmente apartado da rede da **Contratada**, exceto do link de internet de contingência.
- 7.2 Interligação de voz, entre os PABX's da **Contratada** com o PABX **Senac** (Sede), via Placa de tronco E1 digital (DS1) e também via rede MPLS (H.323 e SIP), sem a necessidade da utilização da rede pública – Sistema Tie Line / VPN.
- 7.3 Rack exclusivo de 40 U's, no ambiente Data Center da **Contratada**, para acomodação dos servidores / equipamentos de propriedade do **Senac**.
- 7.4 Revisão tecnológica a cada 2 (dois) anos, contados do início do Contrato, com upgrade de acordo com a evolução tecnológica em curso, mediante relatório apresentando ao **Senac**.
- 7.5 Reparos do software usado nas máquinas e que sejam de propriedade do **Senac**, deverão ter sua manutenção ou reparos feitos diretamente pelo **Senac**.
- 7.6 Microcomputadores da operação com configuração mínima de programas e softwares padrão (Windows e Office) e acesso à internet para cada posição de atendimento de acordo com as determinações da Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) do **Senac** (Core I7 3,40 Ghz, 8Gb de memória Ram, HD 500Gb Sata, Monitor 21" LCD e entrada USB).
- 7.7 Fornecer 1 (um) equipamento multifuncional tanque de tinta (funções impressora, copiadora e scanner), com o fornecimento de tinta (estimativa de consumo: 1 (um) jogo de tinta a cada semestre) por conta da **Contratada**, com instalação no ambiente operacional.
- 7.8 Fornecer 1 (uma) impressora, laser monocromática, com o fornecimento de toner (estimativa de consumo: 1 (um) toner por trimestre) por conta da **Contratada**, com instalação no ambiente operacional.

8. AMBIENTES DE APOIO

- 8.1 **Sala Multiuso:** disponibilização de uma Sala Multiuso exclusiva para utilização do **Senac**, com espaço para 40 (quarenta) cadeiras de treinamento, 1 (uma) Smart TV 55" (cinquenta e cinco polegadas), 1 (um) microcomputador ou notebook, cabeamento para conexão VGA/HDMI/SOM, tomadas elétricas, pontos de rede cabeados, 1 (um) cavalete de Flipchart (com bloco).
- 8.2 **Copa:** instalada no mesmo piso/andar do ambiente operacional, com 3 (três) mesas e 4 (quatro) cadeiras cada, que comporte até 10 (dez) pessoas, além de 1 (uma) geladeira expositora vertical, de no mínimo 539 litros, 2 (dois) fornos micro-ondas - modelo profissional (similar ao modelo - Forno Microondas Industrial MenuMaster - MCS10T de 22 litros, 1 (um) bebedouro com água normal/gelada, 1 (uma) pia com cuba equipada com torneira, fornecimento de bebida quente gratuita (café e água quente), além de 1 (uma) Smart TV 40 polegadas ou superior, posicionada estrategicamente para exibição da grade de pausas fornecidas pelo sistema de CMS.
- 8.3 **Sala de descompressão:** com capacidade para receber até 10 (dez) pessoas, equipada com sofás e Pufs, 1 (uma) Smart TV 55" (cinquenta e cinco polegadas) com transmissão dos canais de TV aberta e equipamento para carregamento de telefone celular, com no mínimo 5 (cinco) tomadas.
- 8.4 **Sala de Reunião:** equipada com mesa de reunião com 12 (doze) lugares, 1 (uma) Smart TV 55" ou superior, cabeamento para conexão VGA/HDMI, 1 (um) ponto de rede, tomadas elétricas, além de 1 (um) quadro branco compatível com o tamanho da sala.
- 8.5 **Refeitório:** Refeitório compartilhado com outras operações, de outras empresas clientes da **Contratada**, com mesas e cadeiras, equipados com pelo menos 3 (três) fornos micro-ondas, geladeiras, bebedouro, café gratuito e pia com cuba equipada com torneira.

9. NÍVEL DE SERVIÇO

- 9.1 A operação deverá ter 98,5% (noventa e oito vírgula cinco por cento) de disponibilidade, incorrendo em multa no caso do não cumprimento, de acordo com o seguinte cálculo:

De:	Até:	Multa	ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS
98,50%	98,50%	0,00%	PENALIDADE SOBRE O VALOR MENSAL DO CONTRATO
98,49%	98,00%	1,00%	
97,49%	97,00%	2,00%	
96,49%	96,00%	3,00%	
95,99%	91,00%	5,00%	
90,99%	81,00%	8,00%	
80,99%	67,00%	13,00%	
66,99%	50,00%	21,00%	

Para os devidos efeitos, a fórmula de cálculo da disponibilidade (ANS), será a seguinte:

$$ANS = 1 - \left(\frac{\Sigma \text{Tempos_Interrupção_Mês}}{\Sigma \text{Tempos_Operação_Mês}} \right)$$

- 9.2 Constantemente a **Contratada** terá sua prestação de serviços avaliada pelo **Senac**, seja por telefone, e-mail, ou por relatório.

10. FORMA E PRAZO DE ATENDIMENTO

- 10.1 Reformas/reparos/dedetização deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, à coordenação do **Senac** e devem ser realizadas fora do horário operacional.
- 10.2 Em caso de parada total da operação, a **Contratada** terá que solucionar o problema em no máximo 30 (trinta) minutos.
- 10.3 Para o atendimento de uma PA (posição de atendimento), em que haja paralisação do atendimento, de 2 (duas) até 4 (quatro) horas no máximo.
- 10.4 Para atendimento de casos não urgentes – que não haja paralisação do atendimento, 24 (vinte e quatro), horas no máximo.
- 10.5 A **Contratada** terá o prazo de 1 (uma) semana, em dias corridos, para providenciar PA's (posições de atendimento) extras, em número máximo de 20 (vinte) que deverão ser disponibilizadas no mesmo espaço da

operação **Senac**.

- 10.6 PA's (posições de atendimento) extras que excederem a 20 (vinte) deverão ser providenciadas pela **Contratada** em até 30 (trinta) dias corridos que deverão ser disponibilizadas, no mesmo espaço da operação **Senac**.
- 10.7 Para as expansões descritas acima, a **Contratada** deverá manter a compatibilidade física e tecnológica dos pontos de atendimento em relação as PA's (posições de atendimento) contratados, no que tange aos equipamentos, mobiliários e sistemas, possuindo estoque suficiente de equipamentos.

11. REMUNERAÇÃO

- 11.1 O **Senac** pagará pelos serviços contratados. Entende-se por serviços contratados, os itens constantes na Proposta Comercial, Anexo B, obedecendo ao disposto na Cláusula 9 e seus parágrafos do Contrato de Prestação de Serviços, mediante apresentação da respectiva nota fiscal acompanhada do relatório dos serviços efetivamente prestados.
- 11.2 Caso o período utilizado seja menor do que um mês, a **Contratada** deverá faturar o valor "pro rata die" da utilização efetiva pelo **Senac**
- 11.3 As PA's (posições de atendimento) adicionais solicitados pelo **Senac** serão remunerados à **Contratada** com base no preço unitário registrado na Proposta Comercial, conforme Anexo B, devendo ser calculado "pro rata die", caso o período de utilização seja inferior a um mês.
- 11.4 Sendo necessário utilização de tarifação, telefonia e internet da **Contratada**, o **Senac** efetuará o pagamento proporcional ao uso, após apresentação de relatórios que comprovem a situação, e mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is).
- 11.5 O **Senac** poderá requerer a redução de até 50% (cinquenta por cento) da quantidade de PA's (posições de atendimento) ou qualquer outro item que consta na Proposta Comercial, item 1 (um) – Remuneração Mensal. Caso isso ocorra, haverá negociação/abatimento do valor mensal a ser pago pelo **Senac**.
- 11.6 As multas que vierem a ser aplicadas, em decorrência do disposto no item 9 e subitem 9.1 deste Anexo, serão descontadas da Remuneração

Mensal (item 1 da Proposta Comercial) correspondente ao mês seguinte ao da sua apuração.

12. DAS OBRIGAÇÕES DO SENAC

- 12.1 Disponibilizar 15 (quinze) links E1s (120 troncos DDR), serviço 0800 e link de dados. A empresa prestadora de serviço do 0800 contratada pelo **Senac** deverá fornecer os 15 (quinze) links E1s.
- 12.2 O **Senac** assumirá toda e qualquer responsabilidade trabalhista e previdenciária sobre todos os seus funcionários e funcionárias ou contratados que estejam prestando serviços no espaço da **Contratada**, os quais se subordinarão sempre à supervisão do **Senac**.
- 12.3 O **Senac** assumirá toda e qualquer responsabilidade sobre o treinamento técnico e operacional de seus funcionários e funcionárias e contratados alocados no espaço da **Contratada**, exceto em relação aos sistemas de telefonia, URA e Link de Internet disponibilizados pela **Contratada**.

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

ANEXO B
PROPOSTA, DATADA DE ____/____/20____

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