

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**  
**CONCORRÊNCIA Nº 13816/2023**

**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 de Tecnologia da Informação, neste ato representado por seu Diretor Regional, Sr. Luiz Francisco de Assis Salgado, [REDACTED] e inscrito no CPF sob nº 047.793.128-68, e **Certsys Tecnologia da Informação Ltda.**, inscrita no CNPJ sob nº 08.821.745/0001-23, situada no Município de Barueri, Estado de São Paulo, na Av. Cauaxi, 350, sala 201, a seguir denominada simplesmente “**Contratada**”, neste ato representada por seu sócio administrador, Sr. Augusto Takahiro Kiramoto, [REDACTED] e inscrito no CPF sob nº 293.428.038-14, 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 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 7/2/2023, 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 7/2/2023.

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 expresse 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, considerando os valores previstos nos Quadros I e II do Anexo C, conforme condições estabelecidas no item 5 do Anexo A – Especificações Técnicas. O pagamento mensal será efetuado no dia 10 (dez)



J  
d



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](http://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 **13/3/2023 a 12/3/2024**, 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.

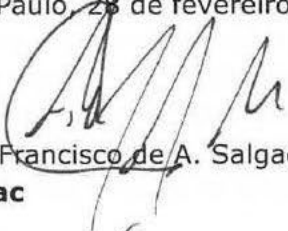
25. Em caso de conflito, prevalecem as disposições das cláusulas constantes deste Contrato sobre o disposto em seus eventuais Anexos, sendo que os termos destes serão aplicáveis prioritariamente em caso de ausência de previsão neste Contrato.

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.


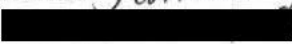
São Paulo, 28 de fevereiro de 2023.

  
Luiz Francisco de A. Salgado  
**Senac**

  
Augusto Takahiro Kiramoto  
**Contratada**

Testemunhas:

Nome:   
Cynthia S. Alvarez  
RG:   
CPF: CPF 249.422.648-12  
SENAC-SP - Gerência de Materiais e Serviços

Nome:   
  
CPF: 432.759.398-23





**ANEXO A**  
**CONCORRÊNCIA Nº 13816/2023**  
**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, 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 do Senac.
- 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, fornecido pelo Senac. 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 do Senac. 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 do Senac, eles serão desenvolvidos e mantidos pelos responsáveis técnicos do Senac.

### **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, 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, relacionadas:
- ✓ Aos serviços ofertados pelo Senac, 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 pelo Senac à 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 do Senac.
- ✓ 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 do Senac 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 do Senac, incluindo responsividade da interface do chat. Obs.: A



alteração nos sites do Senac 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 o Senac;
  - 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 do Senac. O Senac 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 pelo Senac 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 do Senac, 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 do Senac. As horas destas atividades deverão ser consumidas do contrato de suporte sem qualquer ônus adicional para o Senac 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 do Senac 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 do Senac.

- ✓ Este serviço somente será devido à Contratada se for demandado pelo Senac e autorizado pelo gestor do contrato. As entregas somente serão aceitas pelo Senac 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 Anexo.

### **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, 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;
- ✓ 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 da Rua DR. Vila Nova, 228 – 10º andar – Vila Buarque – São Paulo – SP, de acordo com a necessidade do Senac.

**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 (trezentas) 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
<b>Total</b>	

**4.4.** A Contratada deverá disponibilizar 400 (quatrocentas) 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
<b>Total</b>	

**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 (doze) 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, o valor unitário previsto no Item A do 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 do Quadro I 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 (trinta) dias após a assinatura do Contrato.

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



## ANEXO B

CONCORRÊNCIA Nº 13816/2023

### 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 a 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.



f  
1



## 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: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Endereço: Rua Dr. Vila Nova, 228 3º andar – Vila Buarque – São Paulo – SP.

Para a Operadora:

Nome: Antonio Carlos Albano

Telefone: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Endereço: Rua Dr. Rafael de Barros, 209, conjunto 132 – Paraíso – São Paulo – SP – CEP 04003-041

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.



8  
9



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

**CONCORRÊNCIA Nº 13816/2023**

**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.



*Handwritten signature*

**ANEXO C**

**CONCORRÊNCIA Nº 13816/2023**

**PROPOSTA COMERCIAL, DATADA DE 7/2/2023**

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



8  
1