



24ª ALTERAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DO CONTRATO SOCIAL DA CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

NIRE 35.221.392.288

CNPJ/ME Nº 08.821.745/0001-23

Pelo presente instrumento particular de alteração do contrato social, as partes:

- I. **STIVERSON STOPA ASSIS PALMA**, brasileiro, maior, engenheiro da computação, divorciado, portador da cédula de identidade RG nº 30.728.837-7, SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 299.244.518-56, residente e domiciliado à Rua Doutor Barros Cruz, nº 172, Casa 15, Vila Mariana, CEP 04118-130, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo ("**STIVERSON**");
- II. **AUGUSTO TAKAHIRO KIRAMOTO**, brasileiro, maior, engenheiro da computação, casado em regime de comunhão parcial de bens, portador da cédula de identidade RG nº 33.718.190-1, SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 293.428.038-14, residente e domiciliado à Rua Três de Maio, nº 396, Apto. 131, Vila Clementino, CEP 04044-020, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo ("**AUGUSTO**");
- III. **JOÃO PAULO TEIXEIRA DOS SANTOS**, brasileiro, maior, engenheiro da computação, casado em regime de comunhão parcial de bens, portador da Cédula de Identidade RG nº 26.336.131-7, SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 302.153.768-54, residente e domiciliado na Avenida Prof. Alceu Maynard Araujo, nº 2, ap. 82, Bloco C1, Vila Cruzeiro, CEP 04726-160, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo ("**JOÃO PAULO**");
- IV. **CAMILA FERNANDA RAMOS**, brasileira, casada em regime de comunhão parcial de bens, analista de sistemas, portador(a) da cédula de identidade RG nº 35.008.728-3, nascido(a) em 09/09/1988, inscrito(a) sob o CPF/MF sob o nº 386.991.188-30, residente e domiciliado(a) na Rua Doutor Hêlcio Fidélis, nº 152, Bairro Cidade São Francisco, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, CEP 05351-035, nesse ato representado por seu bastante procurador **STIVERSON**, acima qualificado ("**CAMILA**");
- V. **CARLOS EDUARDO CUSTODIO**, brasileiro(a), casado em regime de comunhão parcial de bens, analista de sistemas, portador(a) da cédula de identidade RG / RNE nº 26.162.011-3, e inscrito(a) sob o CPF/MF sob o nº 176.492.948-97, residente e



EM BRANCO

domiciliado(a) na Rua Augusta Santel, nº 38, Bairro Jd. Celeste, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, CEP 04195-120, nesse ato representado por seu bastante procurador **STIVERSON**, acima qualificado ("**CARLOS EDUARDO**");

VI. **CARLOS ALBERTO DA SILVA**, brasileiro(a), casado em regime de comunhão parcial de bens, analista de TI, portador(a) da cédula de identidade RG / RNE nº 33.247.985-7, inscrito(a) sob o CPF/MF sob o nº 312.990.008-00, residente e domiciliado(a) na Rua Professor Antonio Ítalo Zanin, nº 262, Bairro Castelinho, na cidade de Piracicaba, estado de São Paulo, CEP 13403-053, nesse ato representado por seu bastante procurador **STIVERSON**, acima qualificado ("**CARLOS ALBERTO**");

VII. **CESAR AUGUSTO GOMES DE SOUZA**, brasileiro(a), solteiro, Engenheiro de Energia, portador(a) da cédula de identidade RG / RNE nº 65.264.071-2, inscrito(a) sob o CPF/MF sob o nº 039.380.591-33, nascido(a) em 20/05/1993 residente e domiciliado(a) na Alameda Joaquim Eugênio de Lima, nº 70, Apto 164, Bairro Bela Vista, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, CEP 01403-000, nesse ato representado por seu bastante procurador **STIVERSON**, acima qualificado ("**CESAR**");

VIII. **FABIO OLIVEIRA ALVES**, brasileiro(a), casado em regime de comunhão parcial de bens, cientista da computação, portador(a) da cédula de identidade RG / RNE nº 23.519.138-3, e inscrito(a) sob o CPF/MF sob o nº 179.513.098-93, residente e domiciliado(a) na Rua João Antônio de Oliveira, nº 1.228, Bairro Mooca, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, CEP 03111-001, nesse ato representado por seu bastante procurador **STIVERSON**, acima qualificado ("**FABIO**");

IX. **FERNANDO KAUE GOMES VIEIRA DOS SANTOS**, brasileiro(a), solteiro, cientista da computação, portador(a) da cédula de identidade RG/ RNE nº 33.058.702-X, inscrito(a) sob o CPF/MF sob o nº 352.525.528-43, nascido(a) em 05/04/1988, residente e domiciliado(a) na Avenida Comandante Antonio Paiva Sampaio, nº 40, Apto. 21, Parque Vitória, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, CEP 02269-000, nesse ato representado por seu bastante procurador **STIVERSON**, acima qualificado ("**FERNANDO**");

X. **FREDERICO DELPHINO LUCCA**, brasileiro(a), solteiro, Analista de Sistemas, portador(a) da cédula de identidade RG / RNE nº 30.551.484-2, inscrito(a) sob o CPF/MF sob o nº 225.424.868-59, residente e domiciliado(a) na Rua Gregório de Matos, nº 630, Apto 304 - Bloco 04, Bairro São Lourenço, na cidade de Curitiba, estado de Paraná, CEP 82200-110, nesse ato representado por seu bastante procurador **STIVERSON**, acima qualificado ("**FREDERICO**");

XI. **MARCO LUIS VILLA PINTO**, brasileiro(a), Casado em regime de comunhão parcial de bens, Analista de TI, portador(a) da cédula de identidade RG / RNE nº 43.317.622-2, e inscrito(a) sob o CPF/MF sob o nº 228.352.638-88, residente e domiciliado(a) na Rua dos Sorocabanos, nº 829, Bairro Ipiranga, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, CEP 04202-001, nesse ato representado por seu bastante procurador **STIVERSON**, acima qualificado ("**MARCOS**");

XII. **NARZIO CARVALHO RODRIGUES**, brasileiro(a), solteiro, Analista de Sistemas, portador(a) da cédula de identidade RG / RNE nº 49.636.388-8, e inscrito(a) sob o CPF/MF



CARTÃO DO 11º - ABELÃO DE NOTAS - 84
EM BRANCO

sob o nº 012.087.416-40, nascido(a) em 28/03/1987, residente e domiciliado(a) na Rua Gama Lobo, nº 1.217, Bairro Vila Dom Pedro I, na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, CEP 04269-000, nesse ato representado por seu bastante procurador **STIVERSON**, acima qualificado ("**NARZIO**");

XIII. **RAMON MARTINS CORDEIRO DOS SANTOS**, brasileiro(a), Solteiro, Analista de Sistemas, portador(a) da cédula de identidade RG / RNE nº 35.455.397-5, nascido(a) em 19/09/1995, inscrito(a) sob o CPF/MF sob o nº 426.103.028-43, residente e domiciliado(a) na Avenida Bento do Sacramento, nº 531, Bairro Vila Lavínia, na cidade de Mogi das Cruzes, estado de São Paulo, CEP 08737-010, nesse ato representado por seu bastante procurador **STIVERSON**, acima qualificado ("**RAMON**"); e

XIV. **TIAGO LEE**, brasileiro, solteiro, engenheiro da computação, titular da cédula de identidade nº 27.115.407-X, nascido(a) em 08/12/1989 inscrito (a) no CPF/MF sob o nº 370.012-748-01, residente e domiciliado(a) na Rua José Paulino, nº 751, complemento apto 32 Bairro Bom Retiro, CEP 01120-001, no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, nesse ato representado por seu bastante procurador **STIVERSON**, acima qualificado ("**TIAGO**");

XV. **CERTSYS PARTICIPAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Avenida Cauaxi, nº 350 - sala 201, Parte A, Alphaville Empresarial, CEP 06454-943, na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, seu ato constitutivo devidamente arquivado na Junta Comercial do Estado de São Paulo ("JUCESP") sob o NIRE nº 35.235.166.391, em sessão do dia de 23/01/2018, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 29.506.493/0001-18, neste ato representada por seus representantes legais Stiverson, Augusto e João Paulo, todos acima qualificados ("**CERTSYS PARTICIPAÇÕES**").

AUGUSTO, JOÃO PAULO e STIVERSON serão doravante denominados em conjunto "Quotistas Fundadores".

CAMILA, CARLOS EDUARDO, CARLOS ALBERTO, CESAR, FABIO, FERNANDO, FREDERICO, MARCOS, NARZIO, RAMON e TIAGO serão doravante denominados em conjunto "Quotistas Beneficiários";

CERTSYS PARTICIPAÇÕES, Quotistas Beneficiários e Quotistas Fundadores serão doravante denominados individualmente "Quotista" e em conjunto "Quotistas".

Únicos Quotistas representantes da totalidade do capital social da **CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.** ("Sociedade"), com sede na Avenida Cauaxi, nº 350 - sala 201, Alphaville Empresarial, CEP 06454-943, na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, seu ato constitutivo devidamente arquivado na Junta Comercial do Estado de São Paulo ("JUCESP") sob o NIRE nº 35.221.392.288, em sessão do dia 18/04/07, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 08.821.745/0001-23, têm entre si justo e contratado alterar o contrato social de acordo com as deliberações abaixo, tornando-se dispensável a Assembleia de Quotistas, nos termos do Art. 1.072, parágrafo 3º da Lei nº 10.406/2002.



SAFETY STOCK 11" - 140 LBS OF ROTAS - 10"
EM BRANCO

1. Alteração do Objeto Social da Filial

1.1. Os Quotistas aprovam, por unanimidade, incluir ao objeto social da filial da Sociedade, além da atividade já estabelecida, todas as atividades já praticadas pela matriz, bem como o CNPJ da filial da Sociedade.

1.2. Em razão das deliberações acima, as Cláusulas 1.2.1 e 1.4.1 do Contrato Social passarão a vigorar com a seguinte redação:

"1.2.1. A Sociedade possui uma filial devidamente inscrita no CNPJ/MF sob nº 08.821.745/0002-04 localizada na Doutor Rafael de Barros, nº 209, Conjunto 132, Paraíso, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04003-041.

(...)

1.4.1 A filial da Sociedade terá como objeto social atividades de:

- a) Fornecimento de serviços administrativos e de escritório (CNAE 8211-3/00).*
- b) Desenvolvimento, licenciamento e Produção de Programas de Computador (softwares) (CNAE - 6202-3/00);*
- c) Consultoria e assessoria em tecnologia da informação (CNAE - 6204-0/00);*
- d) Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação (CNAE - 6209-1/00);*
- e) Outros representantes comerciais e agentes do comércio especializado em produtos não especificados anteriormente (CNAE - 4618-4/99);*
- f) Atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral (CNAE - 7490-1/04);*
- g) Participação em outras sociedades como quotista ou acionista, podendo deter ou não o controle do capital e a administração destas sociedades (CNAE - 6462-0/00 e 6463-8/00)*
- h) Outros serviços de instrução, ensino, treinamento de informática, de desenvolvimento profissional e gerencial, orientação pedagógica e educacional, avaliação de conhecimentos de qualquer natureza (CNAE 8592-9/99; 8599-6/03; 85.99-6/04); e*
- i) Programação (CNAE 6201-5/01)."*

2. Consolidação do Contrato Social

2.1. Em face da deliberação acima, resolvem os Quotistas, por unanimidade, consolidar os termos do Contrato Social da Sociedade evitando-se assim a sua fragmentação, conforme abaixo:



CARTÃO DO 11º - APELIADO DE NOTAS - RP
EM BRANCO

11º

CONTRATO SOCIAL DA
"CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA."
NIRE 35.221.392.288
CNPJ/ME nº 08.821.745/0001-23

I. DENOMINAÇÃO, SEDE, OBJETO E DURAÇÃO DA SOCIEDADE

1.1. A Sociedade utilizará a denominação de **CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**

1.2. A Sociedade tem sede e domicílio na Avenida Cauaxi, nº 350 - sala 201, Alphaville Empresarial, CEP 06454-943, na cidade de Barueri, Estado de São Paulo.

1.2.1.A Sociedade possui uma filial devidamente inscrita no CNPJ/MF sob nº 08.821.745/0002-04 localizada na Doutor Rafael de Barros, nº 209, Conjunto 132, Paraíso, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04003-041.

1.3. Por deliberação dos Quotistas representantes de $\frac{3}{4}$ (três quartos) do capital social, a Sociedade poderá abrir e fechar filiais, escritórios e representações em qualquer localidade do país ou do exterior.

1.4. A Sociedade tem por objeto as atividades de:

- a) Desenvolvimento, licenciamento e Produção de Programas de Computador (softwares) (CNAE - 6202-3/00);
- b) Consultoria e assessoria em tecnologia da informação (CNAE - 6204-0/00);
- c) Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação (CNAE - 6209-1/00);
- d) Outros representantes comerciais e agentes do comércio especializado em produtos não especificados anteriormente (CNAE - 4618-4/99);
- e) Atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral (CNAE - 7490-1/04); e
- f) Participação em outras sociedades como quotista ou acionista, podendo deter ou não o controle do capital e a administração destas sociedades (CNAE - 6462-0/00 e 6463-8/00)
- g) Outros serviços de instrução, ensino, treinamento de informática, de desenvolvimento profissional e gerencial, orientação pedagógica e educacional, avaliação de conhecimentos de qualquer natureza (CNAE 8592-9/99; 8599-6/03; 85.99-6/04); e
- h) Programação (CNAE 6201-5/01).

1.4.1. A filial da Sociedade terá como objeto social atividades de:



CARTÃO DO 1º ADELÃO DE NOTAS - 89
EM BRANCO



- j) Fornecimento de serviços administrativos e de escritório (CNAE 8211-3/00).
- k) Desenvolvimento, licenciamento e Produção de Programas de Computador (softwares) (CNAE - 6202-3/00);
- l) Consultoria e assessoria em tecnologia da informação (CNAE - 6204-0/00);
- m) Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação (CNAE - 6209-1/00);
- n) Outros representantes comerciais e agentes do comércio especializado em produtos não especificados anteriormente (CNAE - 4618-4/99);
- o) Atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral (CNAE - 7490-1/04);
- p) Participação em outras sociedades como quotista ou acionista, podendo deter ou não o controle do capital e a administração destas sociedades (CNAE - 6462-0/00 e 6463-8/00)
- q) Outros serviços de instrução, ensino, treinamento de informática, de desenvolvimento profissional e gerencial, orientação pedagógica e educacional, avaliação de conhecimentos de qualquer natureza (CNAE 8592-9/99; 8599-6/03; 85.99-6/04); e
- r) Programação (CNAE 6201-5/01).

1.5. E explorará atividade econômica empresarial organizada, sendo, portanto, uma sociedade empresária, nos termos do art. 966 "caput" e parágrafo único e art. 982 do Código Civil.

1.6. A Sociedade terá duração por prazo indeterminado.

II. CAPITAL SOCIAL

2.1. O capital social da Sociedade totalmente subscrito e integralizado, em moeda corrente nacional, é de R\$ 2.603.050,00 (dois milhões, seiscentos e três mil e cinquenta reais), dividido em 2.603.050 (dois milhões, seiscentos e três mil e cinquenta reais) quotas, com valor nominal de R\$1,00 (um real) cada uma, está distribuído entre os Quotistas da seguinte forma:

Quotistas	Quotas Subscritas	Valor das quotas (R\$)	Participação (%)
CERTSYS PARTICIPAÇÕES LTDA.	2.602.259	R\$ 2.602.259,00	99,96959%
STIVERSON STOPA ASSIS PALMA	260	R\$ 260,00	0,00999%
AUGUSTO TAKAHIRO KIRAMOTO	260	R\$ 260,00	0,00999%



EM BRANCO

JOÃO PAULO TEIXEIRA DOS SANTOS	260	R\$ 260,00	0,009999%
CAMILA FERNANDA RAMOS	1	R\$ 1,00	0,00004%
CARLOS EDUARDO CUSTODIO	1	R\$ 1,00	0,00004%
CARLOS ALBERTO DA SILVA	1	R\$ 1,00	0,00004%
CESAR AUGUSTO GOMES DE SOUZA	1	R\$ 1,00	0,00004%
FABIO OLIVEIRA ALVES	1	R\$ 1,00	0,00004%
FERNANDO KAUE GOMES VIEIRA DOS SANTOS	1	R\$ 1,00	0,00004%
FREDERICO DELPHINO LUCCA	1	R\$ 1,00	0,00004%
MARCO LUIS VILLA	1	R\$ 1,00	0,00004%
NARZIO CARVALHO RODRIGUES	1	R\$ 1,00	0,00004%
RAMON MARTINS CORDEIRO DOS SANTOS	1	R\$ 1,00	0,00004%
TIAGO LEE	1	R\$ 1,00	0,00004%
TOTAL	2.603.050	R\$ 2.603.050,00	100%

2.2. A responsabilidade dos Quotista é limitada ao valor das quotas que cada um possui na Sociedade, mas todos respondem solidariamente pela integralização do capital social, de acordo com o artigo 1.052 da Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002.

2.3. A cada quota corresponderá um voto nas deliberações das Assembleias Gerais de Quotistas.

2.4. As quotas poderão ser livremente vendidas, cedidas, transferidas ou negociadas entre os Quotistas, observado o estipulado no acordo de quotistas da Sociedade, datado de 24 de fevereiro de 2022 ("Acordo de Quotistas") e no Capítulo VI deste Contrato Social.

III. ADMINISTRAÇÃO

3.1. A Sociedade será gerida e administrada por, no mínimo, 3 (três) administradores, Quotistas ou não da Sociedade, pessoa física domiciliada no Brasil ("Administrador").

3.2. Os administradores Quotistas, serão nomeados por alteração do contrato social, para exercer mandato por prazo indeterminado, podendo ser destituídos pela deliberação de 75% (setenta e cinco por cento) do capital social, exclusivamente no caso de desvio de conduta previsto nas seguintes hipóteses:

- (i) Prática de atos que coloquem em risco a continuidade da Sociedade;
- (ii) Não cumprimento, por um Administrador Quotista, das suas obrigações essenciais inerentes à sua função, previstas em Lei, no Acordo de Quotistas ou neste Contrato Social, e no caso em que o não cumprimento for suscetível de reparação, se a Parte não reparar este não cumprimento no prazo de 60 (sessenta) dias da notificação escrita que lhe terá sido feita por escrito pelos demais Administradores ou pela Sociedade;
- (iii) A proibição ou impedimento de um Administrador de exercer a função de administração e representação da Sociedade, por qualquer razão;



EM BRANCO

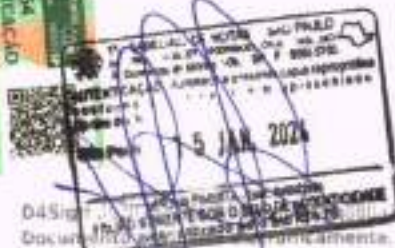
- (iv) A condenação a pena privativa de liberdade, por qualquer motivo, ou outra que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos, ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno concussão, peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra as normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública ou a propriedade, enquanto perdurarem os efeitos da condenação nos termos do Art. 1.011, §1º do Código Civil/2002;
- (v) O desinteresse comprovado do Administrador na gestão da Sociedade;
- (vi) A abertura de uma investigação por um ato anormal de gestão;
- (vii) Ação susceptível de provocar danos aos interesses, à reputação ou à imagem de marca da Sociedade;
- (viii) Desvio de conduta, violação da lei, prática de atos ou omissão em atuar, colocando em risco a harmonia que deve haver na Sociedade, a sobrevivência da mesma ou o desenvolvimento ou expansão de seus negócios;
- (ix) Exercício de atos que impeçam ou prejudiquem substancialmente o curso normal dos negócios da Sociedade;
- (x) Descumprimento do Contrato Social, Acordo de Quotistas, Código de Ética e Conduta da Sociedade ou das outras políticas, regulamentos e normas internas em vigor da Sociedade, de suas controladas e/ou coligadas; ou
- (xi) Ajuizamento de ação judicial contra a Sociedade ou contra os demais Quotistas da Sociedade.

3.3. Os Administradores não Quotistas serão nomeados e destituídos mediante a deliberação de Quotistas que representem a 2/3 (dois terços) do capital social da Sociedade.

3.3.1. O prazo de gestão dos Administradores não quotistas designados será de até 3 (três) anos, podendo ser reconduzidos aos cargos através de Assembleia Geral dos Quotistas que deliberar sobre a elaboração do inventário, do balanço patrimonial e do balanço do resultado econômico do exercício social em curso.

3.4. O exercício do cargo de Administrador não Quotista cessa pela sua destituição, a qualquer tempo, mediante aprovação dos Quotistas, de acordo com os critérios e quóruns do Contrato Social, ou, ainda, pelo término do prazo ora fixado se não houver recondução.

3.5. A remuneração dos Quotistas Fundadores poderá ser composta de pró-labore, em valor condizente com o praticado no mercado, a ser definido por 75% (setenta e cinco por cento) do capital social em Assembleia Geral ordinária a ser realizada anualmente pelos Quotistas para aprovação de contas.



EM BRANCO

1000

3.6.2. O Quotista poderá renunciar a Função Operacional que exerce na Sociedade, mediante o envio de notificação prévia, por escrito, para a Sociedade, de 30 (trinta) dias.

3.8. A Sociedade considerar-se-á representada (i) conjuntamente pelos 3 (três) Administradores Quotistas; (ii) conjuntamente por quaisquer 2 (dois) dos Administradores Quotistas; (iii) isoladamente por 1 (um) Administrador; ou (iv) por um procurador devidamente constituído, nos limites definidos neste Contrato Social e no Acordo de Quotistas.

(i) Constituição e encerramento de sociedades Controladas e Coligadas, alienação ou aquisição das quotas ou ações de emissão de outras sociedades e de propriedade da Sociedade;

(ii) A aquisição, a venda, a promessa de compra ou de venda e a constituição de hipoteca sobre bens imóveis pertencentes à Sociedade ou outros bens que sejam parte do ativo permanente da Sociedade; e

(iii) A outorga de avais, fianças ou qualquer outra forma de garantia a terceiros de qualquer natureza, quando aprovado pelos Quotistas; e

(iv) A outorga de procurações em nome da Sociedade, exceto para procurações cuja matéria seja expressamente autorizada, neste Contrato Social e no Acordo de Quotistas, a outorga por representação diversa.

(i) Assinatura de cheques ou outros instrumentos de pagamento com valor superior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais), em operação individual ou sucessiva que relacionadas a um mesmo negócio;

FACTÓRIO DO 11º LABELÃO DE NOTAS - SP
EM BRANCO



CARTÃO DO 1º JANELÃO DE NOÍAS - SP
EM BRANCO

JUCESP
21.12.23

3.11. Reunião de Administradores: os Administradores reunir-se-ão, sempre que necessário, para deliberar sobre os temas relacionados à administração da Sociedade. Estas reuniões de Administradores poderão contar com a participação de coordenadores das áreas, consultores externos e do Conselho Consultivo da Sociedade.

3.11.1. Estas reuniões serão convocadas através de correspondência por escrito carta, e-mail, fax, ou qualquer outro meio que seja possível confirmar o recebimento), no mínimo 2 (dois) dias antes da sua realização; poderão ser realizadas utilizando-se recursos alternativos tais como videoconferência ou teleconferência, e serão materializadas em atas assinadas pelos participantes, sendo essencial para sua instalação a unanimidade dos Administradores e para deliberação a aprovação da maioria simples dos Quotistas Fundadores.

3.11.2. Não será necessário o registro das atas de deliberação dos Administradores, exceto nas hipóteses em que seja necessário que tais decisões tenham efeitos perante terceiros. Estas atas permanecerão arquivadas na sede da Sociedade.

3.11.3. Anualmente, até 31 de março de cada ano, os Administradores deverão elaborar o plano anual de negócios da Sociedade ("Plano Anual"), de acordo com as regras do Acordo de Quotistas. O Plano Anual será apresentado aos Quotistas e aprovado em Assembleia Geral Ordinária. Eventuais alterações no Plano Anual deverão ser aprovadas em Assembleia Geral Extraordinária.

3.12. São expressamente vedados, sendo nulos e inoperantes com relação à Sociedade, os atos de qualquer dos Quotistas, Administradores, procuradores ou colaboradores que a envolvam em obrigações relativas a negócios ou operações estranhos ao objeto social, tais como fianças, avais, endossos ou quaisquer outras garantias em favor de terceiros.

3.12.1. Exclui-se da proibição estabelecida nesta Cláusula, a prestação fianças ou outro tipo de garantia desde que aprovada em Assembleia Geral ou autorizada de forma expressa neste Contrato Social.

3.13. Caso 1 (um) ou mais Quotistas Fundadores decidam renunciar ao cargo de Administradores da Sociedade, os Quotistas, no menor prazo possível, sendo o prazo máximo de até 60 (sessenta) dias a contar do recebimento da respectiva carta de renúncia, obrigam-se a realizar uma Assembleia Geral de Quotistas, para deliberar sobre a revisão e/ou estabelecimento de novas regras de administração e representação legal da Sociedade e/ou nomeação de um novo administrador, Quotista ou não, bem como formalizar e efetivar o registro da alteração contratual da Sociedade perante a JUCESP.

3.14. Em caso de vacância de um ou mais cargos de Administradores, até que seja realizada a Assembleia Geral prevista pela Cláusula 3.13 acima, serão aplicáveis as seguintes regras ("Regras de Vacância"):

(i) A administração social será realizada pelos Administradores remanescentes, devendo a representação conjunta ser realizada pelo maior número de Administradores nomeados possível, de forma que: (a) caso remanesçam 2 (dois) Administradores apenas,



CARTÃO 1000 111 - ABELIA DE NOTAS - SP
EM BRANCO



a representação prevista pelas Cláusulas 3.8.1 e 3.8.2, serão realizadas em conjunto por esses 2 (dois) Administradores; e (b) sendo apenas 1 (um) remanescente, a representação de todas as matérias previstas nas Cláusulas 3.8.1, 3.8.2 e 3.8.3 será realizada isoladamente pelo Administrador remanescente.

(ii) No caso de vacância do cargo dos 3 (três) administradores, a Sociedade deverá ser representada de forma conjunta pelo(s) Quotistas que componham a maioria do capital social, em qualquer matéria.

3.15. No caso de ausência (vacância temporária) de Administradores poderá ser aplicada a regra prevista na Cláusula 3.14, devendo o Administrador que se ausentar informar os demais Administradores, antecipadamente, constando em Ata de Reunião de Administradores a data de início e fim da vacância. Esta Ata será levada a registro.

3.16. A Sociedade contará, ainda, com um Conselho Consultivo um órgão consultivo, facultativo, não-deliberativo e que será composto por, no mínimo, 3 (três) e no máximo 5 (cinco) membros independentes, indicados pelos Quotistas, pela deliberação de 75% (setenta e cinco por cento) do capital social.

3.16.1. Sendo o Conselho Consultivo um órgão de assessoria dos Quotistas, competirá ao Conselho Consultivo manifestar-se previamente à deliberação pelos Quotistas, sobre toda e qualquer matéria que se envolva questões estratégicas, financeiras, contábeis, de auditoria, jurídica, de governança corporativa e diretrizes da Sociedade.

3.16.2. O Conselho Consultivo se reunirá mensalmente e participará mensalmente do Comitê de Gente, Gestão e Cultura. Ainda o Conselho Consultivo se reunirá sempre que necessário para o cumprimento de suas atividades, ou por convocação extraordinária dos Quotistas e/ou que os membros do Conselho Consultivo entendam adequado, sem prejuízo das reuniões ordinárias mensais do Comitê de Gente, Gestão e Cultura e da reunião ordinária bimestral do Conselho Consultivo. Os Administradores, quando aplicável, dará ciência ao Conselho Consultivo da convocação de toda e qualquer Assembleia Geral, com antecedência mínima de 14 (quatorze) dias para a sua instalação, de forma a assegurar ao Conselho Consultivo tempo hábil para análise e discussão das matérias que possam ser de sua competência.

3.16.3. Os Quotistas, a seu exclusivo critério, poderão dissolver o Conselho Consultivo, pela deliberação de 75% (setenta e cinco por cento) do capital social.

IV. ASSEMBLEIA DE QUOTISTAS

4.1. As Assembleias Gerais de Quotistas da Sociedade serão ordinárias ou extraordinárias, realizando-se, ordinariamente, nos 4 (quatro) primeiros meses seguintes ao encerramento do exercício social, com o objetivo de deliberar sobre o balanço patrimonial e o de resultado econômico, nomear administradores, quando for o caso, e



EM BRANCO

extraordinariamente, sempre que necessário.

4.2. As Assembleias Gerais somente se instalarão com a presença dos Quotistas que representem 75% (setenta e cinco por cento) do capital social, em primeira convocação, e em segunda, com qualquer número.

4.3. As deliberações sociais, ressalvadas as hipóteses especiais previstas em lei e as exceções previstas neste Contrato Social, serão tomadas por Quotistas representando mais da metade do capital social, em Assembleia Geral de Quotistas convocada conforme disposto neste contrato social.

4.3.1. As matérias abaixo discriminadas estão sujeitas a aprovação de 75% (setenta e cinco por cento) do capital social da Sociedade:

- (i) Autorização para alteração, no todo ou em parte, do Contrato Social da Sociedade, exceto no tocante a matérias que tenham estabelecido quórum diferenciado, seja ele superior ou inferior;
- (ii) Dissolução ou liquidação da Sociedade, suas controladas e coligadas;
- (iii) Incorporação, fusão e cisão da Sociedade, suas controladas e coligadas;
- (iv) Alteração de objeto social da Sociedade;
- (v) A constituição de novas sociedades, *joint ventures*, consórcios ou outras formas de parceria, no Brasil ou no exterior, bem como seus respectivos encerramentos;
- (vi) Aquisição de participação societária em outras sociedades e companhias, inclusive controladas ou coligadas da Sociedade;
- (vii) Deliberação sobre a destinação dos lucros apurados no exercício social;
- (viii) Requerimento de recuperação judicial ou falência, bem como aprovação de plano de recuperação extrajudicial da Sociedade;
- (ix) Criação de quotas preferenciais ou criação de nova classe mais favorecida;
- (x) Determinação do valor do pró-labore a ser pago aos Quotistas-Fundadores da Sociedade; e
- (xi) Aumento ou redução do Capital Social da Sociedade e suas coligadas e controladas.

4.4. Toda e qualquer decisão dos Quotistas tomada em desacordo com as disposições deste Contrato Social e/ou do Acordo de Quotistas será nula de pleno direito e não produzirá efeitos em relação à Sociedade, aos demais Quotistas da Sociedade e perante terceiros.

4.5. O presidente da Assembleia Geral, conforme o caso, não registrará o voto proferido em infração a este Contrato Social e o Acordo de Quotistas, sendo que o eventual exercício de qualquer direito de voto em desacordo com as disposições aqui estabelecidas importará em ineficácia do referido voto, que não será computado na deliberação, sem prejuízo do direito de a parte interessada promover a execução específica da obrigação descumprida, nos termos do parágrafo 8º, do artigo 118 da Lei das S.A.



CAPIÃO DE 11" ABELHAS NOTAS - SP
EM BRANCO



5.2. Ao término de cada exercício social, os Administradores deverão elaborar o inventário, o balanço patrimonial e o balanço de resultado econômico, cabendo aos Quotistas(s), os lucros ou perdas apuradas, na proporção de suas quotas, salvo o disposto na cláusula 5.3 abaixo, observado o limite previsto no art. 1.052 do Código Civil.

5.3. Os Quotistas deliberarão em Assembleia Geral ordinária anual sobre as contas e distribuição de lucros ou participação nas perdas apurados da Sociedade. Na hipótese de serem apurados lucros, é possível avançar a sua distribuição desproporcional, nos termos do art. 1.007 do Código Civil, pela deliberação de 75% (setenta e cinco por cento) do capital social. As contas da Sociedade e a destinação dos lucros apurados no exercício serão deliberadas nos termos previstos pela Cláusula 4.4.1, (x), deste instrumento, ou seja, pelo quórum de 75% (setenta e cinco por cento) do capital social.

5.3.1. Fica autorizada a Sociedade a proceder o levantamento de balanços intermediários para apurações mensais visando a antecipação de lucros aos Quotistas, pela aprovação de 75% (setenta e cinco por cento) do capital.

5.3.2. As definições sobre distribuições de lucros poderão ser complementadas pela elaboração de política de distribuição de lucros pela Sociedade, que, uma vez em vigor, deverá ser observada por todos os Quotistas da Sociedade.

6.1. Restrição de Venda de Quotas da Sociedade aplicáveis aos Quotistas Beneficiários. Durante o período em que os Quotistas Beneficiários exercer(em) função nos quadros da Sociedade, Controladora, Coligadas e/ou Controladas, nos termos do Acordo de Quotistas, os Quotistas Beneficiários não poderão alienar, transferir, ceder, permutar, doar, emitir, conferir ao capital, mutuar, dar em fideicomisso as quotas da Sociedade, nem tampouco praticar qualquer outro ato (incluindo a promessa de prática de tais atos) que resulte, direta ou indiretamente, na transferência, subscrição de novas quotas ou disposição das quotas, ou alienação das quotas, diretamente ou por meio de parte relacionada, inclusive por meio de qualquer reorganização societária, fusão, cisão, incorporação e incorporação de ações (incluindo em razão de execução ou excussão judicial ou extrajudicial) ("Transferência") para outros Quotistas, exceto em hipóteses autorizadas por este Contrato Social, ou para terceiros, sendo a transação realizada em desacordo com essa condição, considerada nula e ineficaz, ressalvado seu direito de retirar-se da Sociedade, mediante a recompra de suas Quotas pela Sociedade, conforme previsto no Acordo de Quotistas da Sociedade.

6.2. Restrições aplicáveis a todos os Quotistas. Os Quotistas obrigam-se, no tocante a quaisquer quotas de que sejam ou venham a ser titulares, ou aos direitos decorrentes de



CAPTÓRIO DO 1.º ABRIL DE NOTAS - 80
EM BRANCO

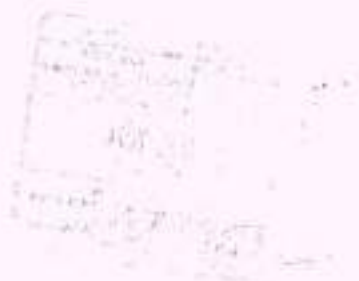


(i) O Quotista cedente, desejando vender, ceder, transferir ou negociar suas quotas deverá notificar os outros Quotistas, por meio de carta registrada, com aviso de recebimento, contendo eventual conteúdo da oferta recebida de terceiro interessado, ou proposta a um terceiro, ou das suas condições de oferta, indicando, no mínimo: o preço proposto, a quantidade de quotas em questão, a forma de pagamento e a qualificação completa do aludido terceiro, se for o caso ("Oferta").

(iii) Caso a totalidade proporcional das quotas contidas na Oferta não seja adquirida por um Quotista, os demais Quotistas poderão adquirir o montante residual observada a sua proporcionalidade, ou integralmente caso os demais não queiram fazê-lo. Caso nenhum dos Quotistas queiram exercer seu direito de preferência, ou ainda, caso restem quotas remanescentes não adquiridas pelos demais Quotistas, o Quotista cedente ficará liberado para vender, ceder, transferir ou negocia-las a terceiros, sempre nas mesmas condições da Oferta. O não exercício pelo Quotista cedente desta prerrogativa, no prazo de 30 (trinta) dias, caracterizará a sua desistência quanto à cessão, devendo-se iniciar novamente o processo de aviso de preferência para a transação.

6.2.2. Os Quotistas não poderão ceder gratuitamente as suas quotas a terceiros, sem a expressa aprovação por 75% (setenta e cinco por cento) do capital social.

CARTÃO 00 11" LABEL JAGGE ROTAS - 50
EM BRANCO



subscrição assegurado por lei, pelo Acordo de Quotistas, ou por este Contrato Social.

6.2.4. O ingresso de Terceiros na Sociedade deverá ser aprovado por 75% (setenta e cinco por cento) do capital social da Sociedade. Já a transferência de quotas entre Quotistas não dependerá de aprovação dos demais Quotistas.

6.2.5. A Transferência de Quotas sem o cumprimento das disposições deste instrumento e do Acordo de Quotistas será considerada nula e sem efeito. A Transferência de Quotas, sem a correspondente modificação do Contrato Social não terá eficácia quanto aos Quotistas e à Sociedade, bem como até 2 (dois) anos depois de averbada a modificação do Contrato Social, responde o cedente solidariamente com o cessionário, perante a Sociedade e terceiros, pelas obrigações de quotista, conforme disciplina o artigo 1.003 e seu parágrafo único do Código Civil.

6.3. **Imposição de Ônus ou Gravames.** Nenhum Quotista poderá, sob qualquer forma, onerar, caucionar ou dar suas Quotas em garantia, sem o prévio consentimento, por escrito, dos Quotistas Fundadores ("Ônus"). A oneração sem tal consentimento prévio será considerada nula em relação aos outros Quotistas e terceiros, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades prevista no Acordo de Quotistas da Sociedade.

6.4. **Subscrição de Novas Quotas:** Observados os termos deste Capítulo e do Acordo de Quotistas da Sociedade, suas Coligadas ou Controladas, os Quotistas terão também Direito de Preferência na subscrição de quaisquer ativos da Sociedade, Coligadas ou Controladas, ou na subscrição ou emissão pela Sociedade, suas Coligadas ou Controladas de qualquer outro valor mobiliário conversível em quotas da Sociedade, suas Coligadas ou Controladas na proporção de sua participação no capital social.

6.5. As disposições sobre Direitos (i) de Venda Conjunta, (ii) de Recompra de Quotas, (iii) de Venda Forçada e (iv) Opções de Compra devem observar o previsto no Acordo de Quotistas da Sociedade, quando aplicável.

VII. DISSOLUÇÃO E LIQUIDAÇÃO

7.1. A Sociedade poderá ser liquidada por deliberação dos Quotistas que representem 75% (setenta e cinco por cento) do capital social da Sociedade ou nos casos previstos em lei, sendo a Assembleia Geral de Quotistas o órgão competente para determinar a forma de liquidação e nomear o liquidante que deverá funcionar no período de liquidação.

7.2. A Sociedade não se dissolverá com a retirada, incapacidade, impedimento, exclusão ou morte de qualquer dos Quotistas, continuando com os Quotistas remanescentes, a menos que estes decidam liquidá-la.

7.2.1. No caso de morte ou impedimento de Quotistas, não será permitido o ingresso de herdeiros e sucessores na Sociedade exceto se expressamente aprovado por 75% (setenta e cinco por cento) do capital social da Sociedade. Observado o



EM BRANCO

direito de recompra de quotas previsto no Acordo de Quotistas, as quotas dos herdeiros e sucessores serão liquidadas na forma da cláusula 7.3, abaixo.

7.2.2. Não será, ainda, admitido o ingresso de cônjuges, ou conviventes na Sociedade, inclusive em caso de separação ou divórcio das Partes. As participações que eventualmente os cônjuges ou conviventes dos Quotistas venham possuir serão liquidadas nos mesmos termos previstos na Cláusula 7.3 abaixo.

7.3. Nas hipóteses de morte, ausência declarada ou interdição de qualquer Quotista pessoa física, observado o Direito de Recompra previsto no Acordo de Quotistas, serão apurados os haveres do Quotista ausente, interditado ou dos herdeiros e sucessores do Quotista falecido, com base no valor de mercado da Sociedade, a ser apurado por perito especialista ou empresa especializada nomeado pelos Quotistas, pelo valor e termos previstos no Capítulo X do Acordo de Quotistas.

7.4. Em qualquer hipótese de liquidação das quotas de um Quotista da Sociedade, que não sejam expressamente previstos outro critério ou metodologia por este Contrato Social, deverá ser utilizada as regras dispostas no Capítulo X do Acordo de Quotistas sobre o tema.

7.5. Os Quotistas que representem 2/3 (dois terços) do capital social da Sociedade poderão excluir, por justa causa, um ou mais Quotistas que estejam praticando falta grave no cumprimento de suas obrigações, ou, ainda, se constatada incapacidade superveniente, sendo considerada justa causa, para fins desta cláusula:

- (i) Prática de atos que coloquem em risco a continuidade da Sociedade;
- (ii) Não cumprimento por uma Parte às suas obrigações essenciais como Quotistas da Sociedade ou as suas obrigações essenciais estabelecidas neste instrumento, ou das tarefas expressamente atribuídas a ele, ou decorrentes de função ou cargo assumido na Sociedade, e no caso em que o não cumprimento for suscetível de reparação, se a Parte não reparar este não cumprimento no prazo de 60 (sessenta) dias da notificação escrita que lhe terá sido feita por escrito pela outra Parte;
- (iii) Afastamento, ainda que temporário, de suas funções na Sociedade;
- (iv) A proibição feita a uma Parte ou a um dirigente da Sociedade de participar da sua atividade, em razão de:
 - a) O desinteresse comprovado nas atividades da Sociedade;
 - b) A abertura de uma investigação por má conduta, um ato anormal de gestão, ou nas atividades em que é engajado na Sociedade;
 - c) Infração ao Contrato Social, Acordo de Quotistas, Código de Ética e Conduta e/ou outras políticas, regulamentos e normas internas vigentes da Sociedade, de suas Controladas e/ou Coligadas;
 - d) Ato de pressão desproporcional, intimidação, humilhação, desrespeito, violência, abuso, ameaça, assédio, discriminação ou preconceito, incluindo, mas não limitada, aquelas decorrentes de orientação sexual, identidade de gênero, religião, raça, cor, idioma, condição física, econômica, idade, opinião, origem, formação



QUATROZENTOS E CINQUENTA E NOVAS - RP
EM BRANCO



2023

acadêmica, habilidades, desempenho funcional e laboral, dirigida a funcionários, colaboradores e prestadores de serviços da Sociedade e suas Controladas ou Coligadas, apurado mediante procedimento de investigação interna da Sociedade;

- e) Ação susceptível de provocar danos aos interesses, à reputação ou à imagem de marca da Sociedade;
- f) Desvio de conduta, violação da lei, prática de atos ou omissão em atuar, colocando em risco a harmonia que deve haver na Sociedade, a sobrevivência da mesma ou o desenvolvimento ou expansão de seus negócios;
- g) Falta de colaboração, desarmonia ou grave desacordo com os Quotistas majoritários que afete negativamente Sociedade (perda do "Affectio Societatis");
- h) Exercício de atos que impeçam ou prejudiquem substancialmente o curso normal dos negócios da Sociedade; e
- i) Ajuizamento de ação judicial contra a Sociedade ou contra os Quotistas representando a maioria do capital social.

7.6. O afastamento temporário do Quotista das atividades da Sociedade por motivo de doença grave ou por descanso anual, de acordo com as regras previstas pelo Acordo de Quotistas da Sociedade, não serão consideradas como falta grave, para fins da Cláusula 7.5, acima.

7.7. A exclusão por falta grave somente poderá ser determinada em Assembleia Geral especialmente convocada especialmente para esse fim, com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência e ciente o Quotista acusado, em tempo hábil, para permitir seu comparecimento e o exercício do direito de defesa e deverá ser decidido com o voto afirmativo da maioria do capital social representado pelos Quotista não afetados pela causa.

7.7.1. A exclusão deliberada na forma acima será formalizada mediante instrumento particular de alteração contratual registrado perante a Junta Comercial do Estado de São Paulo. Uma cópia da referida alteração deverá ser enviada ao Quotista excluído.

7.7.2. O Quotista excluído será reembolsado pela Sociedade, que deverá pagar ao Quotista excluído o valor líquido de suas quotas, apurado com base no *Valuation* Anual, nos termos do Capítulo X do Acordo de Quotistas. O pagamento será realizado em 12 (doze) prestações mensais e sucessivas, corrigidas pelo IPCA/IBGE ou qualquer outro determinado pelo Governo Federal, sendo que a primeira deverá ser paga após 30 (trinta) dias a contar da exclusão.

7.7.3. O capital social sofrerá a correspondente redução, salvo se os demais Quotista suprirem o valor da quota.

7.8. As disposições sobre Opção de Compra por Justa Causa deve observar o previsto no Acordo de Quotistas da Sociedade, quando aplicável.

7.9. Em qualquer caso em que seja necessária a apuração ou mensuração de valores a



CARTÃO DE 11" x 16" - TABELA DE NOTAS - SP
EM BRANCO

valor de mercado para fins deste instrumento, inclusive para apuração de haveres ou liquidação de participação, exceto se expressamente descrito em contrário neste instrumento, fica avençado entre os Quotistas que o perito especialista, será nomeado pela deliberação de 75% (setenta e cinco por cento) do capital social.

7.9.1. Os honorários devidos ao perito nomeado serão custeados pela Sociedade.

VIII. DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1 Os Administradores declaram, sob as penas da lei, que não estão impedidos de exercer a administração da Sociedade, em virtude de lei especial ou condenação criminal que a inabilite, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos, ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, ou crime contra a economia popular, o sistema financeiro nacional, as normas de defesa de concorrência, as relações de consumo, a fé pública, ou crime contra a propriedade, nos termos do art. 1.011, parágrafo 1º, da Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002.

8.2 A Sociedade será regida pela Lei 10.406/02 no que se refere às sociedades limitadas e, supletivamente, pela Lei nº 6.404/76 e suas posteriores alterações.

8.3 As palavras, expressões e abreviações, no singular ou no plural, com as letras iniciais maiúsculas, não definidas em outras partes deste Contrato Social terão o significado atribuído a elas conforme definido no Acordo de Quotistas, exceto se expressamente indicado de outra forma neste Contrato Social, ou se o contexto for incompatível com qualquer significado aqui indicado.

8.4 Resolução de Conflitos. Toda controvérsia e/ou conflito resultante dos direitos e obrigações aqui contemplados e/ou da execução do presente Acordo que não sejam resolvidos amigavelmente entre as Partes ou por mediação, serão resolvidos por procedimento de arbitragem de direito, pela CAMARB - Câmara de Mediação e Arbitragem Empresarial - Brasil, de acordo com as normas de seu regulamento de arbitragem na data do pedido de instauração da arbitragem.

8.4.1 A arbitragem terá lugar na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil, e o procedimento será conduzido no idioma Português.

8.4.2 A sentença arbitral será definitiva, constituindo título executivo vinculativo entre as Partes.

8.4.3 Para a execução do laudo arbitral, para dirimir questões não suscetíveis de decisão arbitral e/ou para a eventualidade de execução específica da cláusula compromissória e demais medidas coercitivas que se fizerem necessárias, as Partes elegem o foro da Cidade de São Paulo, estado de São Paulo, Brasil.

8.4.4 As partes definem que o procedimento contará com a atuação de 3 (três) árbitros, nomeados conforme o disposto no referido Regulamento.

E, por estarem justos e contratados, firmam o presente instrumento, os Quotistas, assinado eletronicamente, nos termos do parágrafo 2º, do artigo 10 da Medida Provisória



CARTÃO DO 11º LABELÃO DE NOTAS - 2P

EM BRANCO

2.200/2001, cujas informações são verdadeiras e produzem efeitos legais, nos termos do artigo 2019 da Lei Federal nº 10.406 de 10 de fevereiro de 2002 e do artigo 408 da Lei Federal 13.105 de 16 de março de 2015, constituindo obrigações válidas e exigíveis para todos os fins legais.

São Paulo, 22 de novembro de 2023.

Quotistas Fundadores:

**STIVERSON STOPA ASSIS
PALMA**

RG nº 30.728.837-7, SSP/SP
CPF/ME nº 299.244.518-56

**AUGUSTO TAKAHIRO
KIRAMOTO**

RG nº 33.718.190-1, SSP/SP
CPF/ME nº 293.428.038-14

**JOÃO PAULO TEIXEIRA
DOS SANTOS**

RG nº 26.336.131-7, SSP/S
CPF/ME nº 302.153.768-54

Quotistas Beneficiários:

CAMILA FERNANDA RAMOS

RG nº 35.008.728-3

CPF/MF nº 386.991.188-30

Por seu procurador **STIVERSON STOPA
ASSIS PALMA**

RG nº 30.728.837-7, SSP/SP

CPF/ME nº 299.244.518-56

CARLOS EDUARDO CUSTODIO

RG nº 26.162.011-3

CPF/MF nº 176.492.948-97

Por seu procurador **STIVERSON STOPA
ASSIS PALMA**

RG nº 30.728.837-7, SSP/SP

CPF/ME nº 299.244.518-56

CARLOS ALBERTO DA SILVA

RG nº 33.247.985-7

CPF/MF nº 312.990.008-00

Por seu procurador **STIVERSON STOPA
ASSIS PALMA**

RG nº 30.728.837-7, SSP/SP

CPF/ME nº 299.244.518-56

**CESAR AUGUSTO GOMES DE
SOUZA**

RG nº 65.264.071-2

CPF/MF nº 039.380.591-33

Por seu procurador **STIVERSON STOPA
ASSIS PALMA**

RG nº 30.728.837-7, SSP/SP

CPF/ME nº 299.244.518-56



CARTÃO DO 1.º ASELADO DE NOTAS - SP
EM BRANCO

(Página de assinaturas integrante e indissociável da 24ª Alteração do Contrato Social da "CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA." celebrada em 22 de novembro de 2023)

FABIO OLIVEIRA ALVES

RG nº 23.519.138-3

CPF/MF nº 179.513.098-93

Por seu procurador **STIVERSON STOPA
ASSIS PALMA**

RG nº 30.728.837-7, SSP/SP

CPF/ME nº 299.244.518-56

FERNANDO KAUE GOMES VIEIRA

DOS SANTOS

RG nº 33.058.702-X

CPF/MF nº 352.525.528-43

Por seu procurador **STIVERSON STOPA
ASSIS PALMA**

RG nº 30.728.837-7, SSP/SP

CPF/ME nº 299.244.518-56

FREDERICO DELPHINO LUCCA

RG nº 30.551.484-2

CPF/MF nº 225.424.868-59

Por seu procurador **STIVERSON STOPA
ASSIS PALMA**

RG nº 30.728.837-7, SSP/SP

CPF/ME nº 299.244.518-56

MARCO LUIS VILLA PINTO

RG nº 43.317.622-2

CPF/MF nº 228.352.638-88

Por seu procurador **STIVERSON STOPA
ASSIS PALMA**

RG nº 30.728.837-7, SSP/SP

CPF/ME nº 299.244.518-56

TIAGO LEE

RG nº 25.115.407-X

CPF/MF nº 370.012-748-01

Por seu procurador **STIVERSON STOPA
ASSIS PALMA**

RG nº 30.728.837-7, SSP/SP

CPF/ME nº 299.244.518-56

RAMON MARTINS CORDEIRO

DOS SANTOS

RG nº 35.455.397-5

CPF/MF nº 426.103.028-43

Por seu procurador **STIVERSON STOPA
ASSIS PALMA**

RG nº 30.728.837-7, SSP/SP

CPF/ME nº 299.244.518-56

NARZIO CARVALHO RODRIGUES

RG nº 49.636.388-8

CPF/MF nº 012.087.416-40

Por seu procurador **STIVERSON STOPA ASSIS PALMA**

RG nº 30.728.837-7, SSP/SP

CPF/ME nº 299.244.518-56



CARTÃO 11º TABELÃO DE NOTAS - SP
EM BRANCO



(Página de assinaturas integrante e indissociável da 24ª Alteração do Contrato Social da "CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA." celebrada em 22 de novembro de 2023)

CERTSYS PARTICIPAÇÕES LTDA. (CNPJ/ME nº 29.506.493/0001-18):

Stiverson Stopa Assis Palma RG nº 30.728.837-7, SSP/SP CPF/ME nº 299.244.518-56	Augusto Takahiro Kiramoto RG nº 33.718.190-1, SSP/SP CPF/ME nº 293.428.038-14	João Paulo Teixeira dos Santos RG nº 26.336.131-7, SSP/S CPF/ME nº 302.153.768-54
--	--	--

Advogada responsável
Nome: Marcela Massari Caléffi
OAB/SP: 269.729

Testemunhas:

Nome: Nubia Prado dos Santos Rustiguella
CPF: 298.091.578-51

Nome: Kelly Rodrigues Liger
CPF: 291.301.418-69



CARTÃO DO 11º CADERNÃO DE NOTAS - 1P
EM BRANCO

Certsys TI - 24ª ACS - Alteração do Objeto Social da Filial - ZMBS - 22 11 23 - V Assinatura pd

Código do documento 0b2ff134-9de3-4b93-b46f-eb88ba17a5d4



Assinaturas

AUGUSTO TAKAHIRO KIRAMOTO
 augusto.kiramoto@certsys.com.br
 Assinou como parte

Augusto Takahiro Kiramoto

JOÃO PAULO TEIXEIRA DOS SANTOS
 joao.teixeira@certsys.com.br
 Assinou como parte

João Paulo Teixeira dos Santos

Stiverson Stopa Assis Palma
 stiverson.palma@certsys.com.br
 Assinou como parte

Stiverson Stopa Assis Palma

Marcela Massari Caleffi
 marcela.massari@zmbs.com.br
 Assinou

Marcela Massari Caleffi

Kelly Rodrigues Liger
 kelly.liger@certsys.com.br
 Assinou como testemunha

Kelly Rodrigues Liger

NUBIA PRADO DOS SANTOS RUSTIGUELLA
 nubia.prado@certsys.com.br
 Assinou como testemunha

Nubia Prado dos Santos Rustiguel

Eventos do documento

30 Nov 2023, 11:47:38

Documento 0b2ff134-9de3-4b93-b46f-eb88ba17a5d4 **criado** por NUBIA PRADO DOS SANTOS RUSTIGUELLA (c4e7bf5c-f010-4e9b-a663-5c2e4ff25157). Email: nubia.prado@certsys.com.br. - DATE_ATOM: 2023-11-30T11:47:38-03:00

30 Nov 2023, 12:03:53

Assinaturas **iniciadas** por NUBIA PRADO DOS SANTOS RUSTIGUELLA (c4e7bf5c-f010-4e9b-a663-5c2e4ff25157). Email: nubia.prado@certsys.com.br. - DATE_ATOM: 2023-11-30T12:03:53-03:00

30 Nov 2023, 12:16:06

AUGUSTO TAKAHIRO KIRAMOTO **Assinou como parte** (e8c1e71f-403e-4ef4-a9ad-c606a2da6055) - Email: augusto.kiramoto@certsys.com.br - IP: 189.120.75.191 (bd784bbf.virtua.com.br porta: 62802) - Geolocalização: 33° 33' 41" S 46° 52' 13" W - Documento de identificação informado: 293.428.038-14 - DATE_ATOM: 2023-11-30T12:16:06-03:00



CARTÃO DO 1º ADELÃO DE NOTAS - SP
EM BRANCO



30 Nov 2023, 13:31:30

KELLY RODRIGUES LIGER Assinou como testemunha (4d4d4a4a-955d-4e72-b6c3-b0d8b5090a50) - Email: kelly.liger@certsys.com.br - IP: 201.91.85.194 (201.91.85.194 porta: 7476) - Geolocalização: -27.911 -43.2091 - Documento de identificação informado: 291.301.418-69 - DATE_ATOM: 2023-11-30T13:31:30-03:00

30 Nov 2023, 16:15:34

JOÃO PAULO TEIXEIRA DOS SANTOS Assinou como parte (e4cbfdcb-c769-4e44-b145-c2c20a9cbaae) - Email: joao.teixeira@certsys.com.br - IP: 179.113.9.197 (179-113-9-197.user.vivozap.com.br porta: 36942) - Documento de identificação informado: 302.153.768-54 - DATE_ATOM: 2023-11-30T16:15:34-03:00

01 Dec 2023, 09:19:09

MARCELA MASSARI CALEFFI Assinou - Email: marcela.massari@zmbis.com.br - IP: 191.19.119.135 (191-19-119-135.user.vivozap.com.br porta: 38642) - Documento de identificação informado: 311.072.888-51 - DATE_ATOM: 2023-12-01T09:19:09-03:00

01 Dec 2023, 11:42:05

STIVERSON STOPA ASSIS PALMA Assinou como parte (0986d0af-669b-45a4-8484-d4ab53a403ed) - Email: stiverson.palma@certsys.com.br - IP: 187.90.209.189 (ip-187-90-209-189.user.vivozap.com.br porta: 44272) - Geolocalização: -23.59352535785694 -46.631612497658274 - Documento de identificação informado: 299.244.518-56 - DATE_ATOM: 2023-12-01T11:42:05-03:00

01 Dec 2023, 11:49:15

NUBIA PRADO DOS SANTOS RUSTIGUELLA Assinou como testemunha (c4e7bf5c-f010-4e9b-a663-5c2e4ff25157) - Email: nubia.prado@certsys.com.br - IP: 201.42.163.95 (201-42-163-95.dsl.telesp.net.br porta: 64690) - Geolocalização: 23.6453888 -46.6649088 - Documento de identificação informado: 298.091.578-51 - DATE_ATOM: 2023-12-01T11:49:15-03:00

Hash do documento original

(SHA256) 6797e691e4277a2263fbcd77d1b1f784857961b17d8bfe405c18b0ec3d297
 (SHAS12) 1a61aa339058e2adb9128eb37fb475f1ed15e2284f24e010a4acfb6471b8fc660f0db6ec28c3d0c66d7515788575b25f6ad40ed7f9b2f3b020b0d00e99f936

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign



CARTÃO-BRANCO 17ª TABELA DE NOTAS - SP
EM BRANCO



07/05/2024

0075235350

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
CERTIDÃO ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÕES CÍVEIS

**CERTIDÃO Nº: 697588****FOLHA: 1/1**

A autenticidade desta certidão poderá ser confirmada pela internet no site do Tribunal de Justiça.

A Diretoria de Serviço Técnico de Informações Cíveis do(a) Comarca de São Paulo - Capital, no uso de suas atribuições legais,

CERTIFICA E DÁ FÉ que, pesquisando os registros de distribuições de **PEDIDOS DE FALÊNCIA, CONCORDATAS, RECUPERAÇÕES JUDICIAIS E EXTRAJUDICIAIS**, anteriores a 04/05/2024, verificou **NADA CONSTAR** como réu/requerido/interessado em nome de: *****

CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, CNPJ: 08.821.745/0001-23, conforme indicação constante do pedido de certidão. *****

Esta certidão não aponta ordinariamente os processos em que a pessoa cujo nome foi pesquisado figura como autor (a). São apontados os feitos com situação em tramitação já cadastrados no sistema informatizado referentes a todas as Comarcas/Foros Regionais e Distritais do Estado de São Paulo.

A data de informatização de cada Comarca/Foro pode ser verificada no Comunicado SPI nº 22/2019.

Esta certidão considera os feitos distribuídos na 1ª Instância, mesmo que estejam em Grau de Recurso.

Não existe conexão com qualquer outra base de dados de instituição pública ou com a Receita Federal que verifique a identidade do NOME/RAZÃO SOCIAL com o CPF/CNPJ. A conferência dos dados pessoais fornecidos pelo pesquisado é de responsabilidade exclusiva do destinatário da certidão.

A certidão em nome de pessoa jurídica considera os processos referentes à matriz e às filiais e poderá apontar feitos de homônimos não qualificados com tipos empresariais diferentes do nome indicado na certidão (EIRELI, S/C, S/S, EPP, ME, MEI, LTDA).

Esta certidão só tem validade mediante assinatura digital.

Esta certidão é sem custas.

São Paulo, 7 de maio de 2024.

PEDIDO Nº:**0075235350**



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO 08.821.745/0001-23 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 18/04/2007
--	---	---------------------------------------

NOME EMPRESARIAL CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA
--

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) CERTSYS	PORTE DEMAIS
--	------------------------

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 62.02-3-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 46.18-4-99 - Outros representantes comerciais e agentes do comércio especializado em produtos não especificados anteriormente 62.01-5-01 - Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda 62.04-0-00 - Consultoria em tecnologia da informação 62.09-1-00 - Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação 64.62-0-00 - Holdings de instituições não-financeiras 64.63-8-00 - Outras sociedades de participação, exceto holdings 74.90-1-04 - Atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral, exceto imobiliários 85.92-9-99 - Ensino de arte e cultura não especificado anteriormente 85.99-6-03 - Treinamento em informática 85.99-6-04 - Treinamento em desenvolvimento profissional e gerencial

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 206-2 - Sociedade Empresária Limitada

LOGRADOURO AV CAUAXI	NÚMERO 350	COMPLEMENTO SALA 201
--------------------------------	----------------------	--------------------------------

CEP 06.454-020	BAIRRO/DISTRITO ALPHAVILLE CENTRO INDUSTRIAL E EMPRESARIAL/ALPHAV	MUNICÍPIO BARUERI	UF SP
--------------------------	---	-----------------------------	-----------------

ENDEREÇO ELETRÔNICO ATENDIMENTO@CERTSYS.COM.BR	TELEFONE (11) 5084-2984
--	-----------------------------------

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****

SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 18/04/2007
------------------------------------	---

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL *****	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****
-----------------------------------	---

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia **13/03/2024** às **08:57:13** (data e hora de Brasília).

Página: 1/1



Prefeitura Municipal de Barueri

Estado de São Paulo

SECRETARIA DE FINANÇAS

Departamento Técnico de Arrecadação

CONSULTA CADASTRAL

Nº 12384/2023i

IDENTIFICAÇÃO

Razão Social : **CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA**

CNPJ/CPF Nº.: **08.821.745/0001-23**

Inscrição Atual : **4.AO911-0**

ENDEREÇO

Logradouro : **AVENIDA CAUAXI**

Nº Atual : **350**

Complemento :

Sala : **SALA: 201**

Andar :

Bairro : **ALPHAVILLE CENTRO INDUSTR E EMPR / ALPHAVILLE**

Município : **BARUERI**

UF : **SP**

CEP : **06454020**

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Atividade Economica : **REPRESENTAÇÃO DE QUALQUER NATUREZA INCLUSIVE
COMERCIAL**

Situação Vigente : **Ativo desde 22/08/2022**

A autenticidade desta certidão poderá ser confirmada
na página da Prefeitura de Barueri na Internet, no

Endereço:

<http://www.barueri.sp.gov.br>

(<http://www.barueri.sp.gov.br>)

Certidão expedida gratuitamente.

Aprovado pelo Decreto nº 5635, de 25/01/2005

Informações para Verificação de Autenticidade

Nº de Inscrição : **4.AO911-0**

Código de autenticidade : **342A.1172.9942.9060107-0**

Data de emissão : **31/07/2023**

Hora de emissão : **15:52:42**



MINISTÉRIO DA FAZENDA
Secretaria da Receita Federal do Brasil
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

**CERTIDÃO POSITIVA COM EFEITOS DE NEGATIVA DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS
FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO**

Nome: CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA
CNPJ: 08.821.745/0001-23

Ressalvado o direito de a Fazenda Nacional cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade do sujeito passivo acima identificado que vierem a ser apuradas, é certificado que:

1. constam débitos administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) com exigibilidade suspensa nos termos do art. 151 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional (CTN), ou objeto de decisão judicial que determina sua desconsideração para fins de certificação da regularidade fiscal, ou ainda não vencidos; e
2. não constam inscrições em Dívida Ativa da União (DAU) na Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

Conforme disposto nos arts. 205 e 206 do CTN, este documento tem os mesmos efeitos da certidão negativa.

Esta certidão é válida para o estabelecimento matriz e suas filiais e, no caso de ente federativo, para todos os órgãos e fundos públicos da administração direta a ele vinculados. Refere-se à situação do sujeito passivo no âmbito da RFB e da PGFN e abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, nos endereços <<http://rfb.gov.br>> ou <<http://www.pgfn.gov.br>>.

Certidão emitida gratuitamente com base na Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2/10/2014.

Emitida às 14:11:11 do dia 20/05/2024 <hora e data de Brasília>.

Válida até 16/11/2024.

Código de controle da certidão: **1C26.E0CB.1CC2.AAF0**

Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Procuradoria da Dívida Ativa

Certidão Negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo

CNPJ Base: 08.821.745

Ressalvado o direito de a Fazenda do Estado de São Paulo cobrar ou inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade da pessoa jurídica/física acima identificada que vierem a ser apuradas, é certificado que:

não constam débitos inscritos em Dívida Ativa de responsabilidade do Interessado(a).

Tratando-se de CRDA emitida para pessoa jurídica, a pesquisa na base de dados é feita por meio do CNPJ Base, de modo que a certidão negativa abrange todos os estabelecimentos do contribuinte, cuja raiz do CNPJ seja aquela acima informada.



Certidão nº 56739603

Folha 1 de 1

Data e hora da emissão 07/05/2024 09:14:03

(hora de Brasília)

Validade 30 (TRINTA) dias, contados da emissão.

Certidão emitida nos termos da Resolução Conjunta SF-PGE nº 2, de 9 de maio de 2013.

Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade no sítio

<http://www.dividaativa.pge.sp.gov.br>



Prefeitura Municipal de Barueri

Estado de São Paulo

SECRETARIA DE FINANÇAS

Departamento Técnico de Tributos Mobiliários

CERTIDÃO NEGATIVA

Nº 29997/2024i

Razão Social.....: CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA
CNPJ/CPF N°.....: 08.821.745/0001-23
Inscrição Atual.....: 4.AO911-0
Logradouro.....: AVENIDA CAUAXI
N° Atual.....: 350
Complemento.....: Andar Sala SALA: 201
Bairro.....: ALPHAVILLE CENTRO INDUSTR E EMPR / ALPHAVILLE
Cidade.....: BARUERI
CEP.....: 06454020

TRIBUTOS E PERÍODOS

Imposto sobre serviços de qualquer natureza e taxas mobiliárias

CERTIFICAMOS, de ordem da Secretaria de Finanças, a pedido da parte interessada e à vista das informações, que em nome do contribuinte acima identificado, **NÃO EXISTE DÉBITO EM ABERTO** nesta Prefeitura, débito inscrito ou não em dívida ativa, com relação ao(s) tributo(s) acima indicado(s), até a presente data .

CERTIFICAMOS, outrossim, que fica ressalvado o direito da Fazenda Pública do Município na cobrança de débitos que venham a ser apurados ou que se verifiquem a qualquer tempo, inclusive em relação aos tributos e períodos indicados nesta certidão.

CERTIDÃO VÁLIDA POR TRINTA DIAS.

A autenticidade desta certidão poderá ser confirmada na página da Prefeitura de Barueri na Internet, no

Endereço:

<http://www.barueri.sp.gov.br>

Certidão expedida gratuitamente.

Aprovado pelo Decreto nº 5635, de 25/01/2005

Informações para Verificação de Autenticidade

Nº de Inscrição : 4.AO911-0

Código de autenticidade : 410K.2150.5341.6463707-V

Data de emissão : 07/05/2024

Hora de emissão : 15:12:09

[Voltar](#)[Imprimir](#)

Certificado de Regularidade do FGTS - CRF

Inscrição: 08.821.745/0001-23
Razão Social: CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA
Endereço: AV CAUAXI 350 SALA 201 / ALPHAVILLE CENTRO I / BARUERI / SP / 06454-020

A Caixa Econômica Federal, no uso da atribuição que lhe confere o Art. 7, da Lei 8.036, de 11 de maio de 1990, certifica que, nesta data, a empresa acima identificada encontra-se em situação regular perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS.

O presente Certificado não servirá de prova contra cobrança de quaisquer débitos referentes a contribuições e/ou encargos devidos, decorrentes das obrigações com o FGTS.

Validade: 13/05/2024 a 11/06/2024

Certificação Número: 2024051305491448514192

Informação obtida em 16/05/2024 11:37:31

A utilização deste Certificado para os fins previstos em Lei esta condicionada a verificação de autenticidade no site da Caixa: **www.caixa.gov.br**



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

UNIMED SEGUROS SAUDE S/A

CNPJ nº 04.487.255/0001-81

Alameda Min. Rocha Azevedo, nº 366 – Jardim Paulista, São Paulo / SP

CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

CNPJ nº 08.821.745/0001-23

Rua Dr. Rafael de Barros, nº 209, andares 11º e 13º, Paraíso, São Paulo / SP

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, presta serviços de Desenvolvimento de Solução de ChatBot, baseada em tecnologia Watson, Arquitetura, Implementação, Sustentação, Configuração, Coaching e Hands-on, treinamentos, workshop e metodologia específica para o desenvolvimento e evolução do Chatbot, e Gestão do Projeto por alocação de equipe técnica especializada.

Contratos / Projetos:

- Nº 2018/1983 – Projeto Chatbot Central de Atendimento e Marketing – ago/2018 à jul/2019;
- Nº 2019/2156 – Projeto Chatbot Curadoria (Bolsão de Horas) - abril/2019 à abril/2020;
- Nº 2019/2156 – Aditivo 1- Projeto Sustentação Chatbots - abril/2020 à abril/2021;
- Nº 2019/2156 – Aditivo 2- Projeto Sustentação Chatbots - abril/2021 à abril/2022;
- Proposta CERT-07258 – Projeto Virtual Assistant Novas Skills: Segurado, Corretor e Odonto – maio/2021 à abr/2022;
- Proposta CERT-08091 – Projeto Virtual Assistant- Desenvolvimento Front End Bot Corretor - Alteração BOT Corretor – Out/2021;

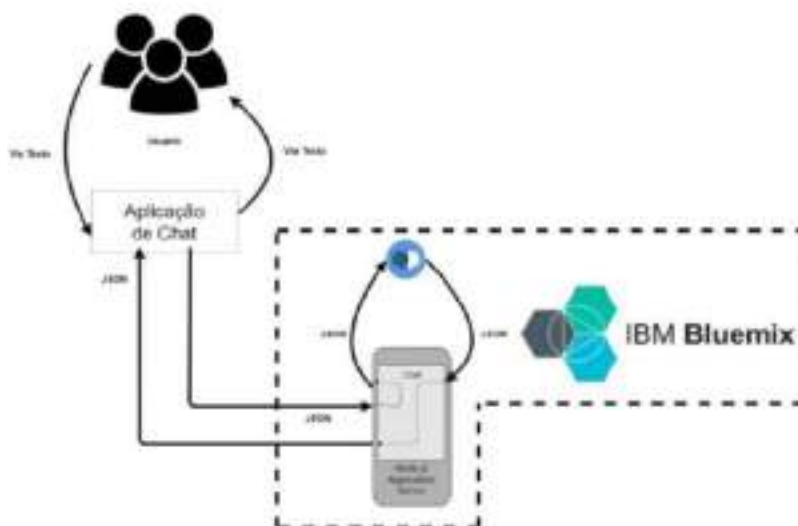
Principais Atividades (6.504 horas):

- Chatbot para atendimento de clientes;
- Workshop para entender quais os fluxos de conversa serão desenvolvidos;
- Setup do Ambiente Watson;
- Configuração das credenciais necessárias para o desenvolvimento na plataforma;
- Definição dos fluxos e criação dos assuntos que serão tratados pelo chatbot;
- Criação dos Fluxos;
- Criação de Perfis- Personalização dos fluxos para os perfis;
- Criação da Dashboard;
- Teste de aceitação, suporte e correção de defeitos;
- Realizar as estimativas para execução das atividades;
- Implementar as atividades previstas;



- Alterar os fluxos de conversa do chatbot de acordo com os feedbacks dos usuários e cliente;
- Elaborar cenários de testes em conformidade com requisitos funcionais e não funcionais;
- Implementar casos de teste para a fase de teste do chat;
- Desenvolvimento dos fluxos de conversa na ferramenta do Watson Assistant para os chatbots;
- Especificação;
- Desenvolvimento para os chatbots e seus respectivos Dashboards;
- Curadoria;
- Testes unitários;
- Testes integrados + Homologação;
- Produção;
- Sugestões de evolução e melhores práticas de utilização;
- Desenvolvimento dos fluxos de diálogo;
- Elaboração da parte lógica do diálogo;
- Estabelecer rotas de comunicação com as APIs dos serviços;
- Realizar consulta e enviar dados para as APIs dos serviços;
- Tratar os dados recebidos para apresentar ao usuário;
- Subida para ambiente de produção;
- Acompanhamento pós Go-Live;
- Alteração da publicação do BOT Corretor;
- Alteração de Front End: Quebrando por frentes de utilização (Watson / Front End), individualizando as chamadas das APIs;
- Criação de API Json para renderização no FrontEnd;
- Homologação e Testes;

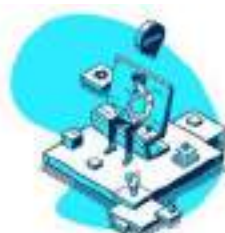
Arquitetura Chatbot





UX Strategy Criação

Modelagem e desenvolvimento de assistentes virtuais através de um time de especialistas em estratégia digital e experiências conversacionais únicas.



Cognitive Development Otimização

Otimização e desenvolvimento de assistentes virtuais através de um time de especialistas em experiência do usuário, treinamento, suporte e relatórios personalizados.



Data-Driven Chatbot Support Análise

Analytics de webchatbot virtuais através do nosso produto. Botgrade, ferramenta capaz de otimizar de maneira mais rápida e fácil milhões de conversas, gerando métricas e insights para o negócio.

Road Map de Automação com Assistentes Virtuais e Inteligência Artificial - End to End



Os serviços são executados utilizando metodologia própria baseada em padrões mundiais de qualidade, por consultores técnicos especialistas e certificados, nas principais e mais consolidadas ferramentas, tecnologias e metodologias de mercado, atendendo todos os requisitos, e não há nada que desabone.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2022

DocuSigned by:

Breno Cavalcante da Costa

C13B939ADBDA4E6

Breno Cavalcante da Costa

Gerente de Infraestrutura de TI

Tecnologia da Informação

(11) 94160-2712

breno.costa@segurosunimed.com.br

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

GRUPO ULTRA

CNPJ: 61.601.951/0001-00

Av. Brigadeiro Luiz Antonio, nº 1.343, 1º andar, Bela Vista, CEP: 01317-001, São Paulo / SP

CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

CNPJ: 08.821.745/0001-23

Av. Cauaxi, nº 350, sala 201 – Alphaville Centro Empresarial, CEP: 06454-020 - Barueri / SP

Atestamos, que a empresa **CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, executa Serviços de Suporte e Desenvolvimento Chatbot da plataforma IBM Cloud Plataforma (Watson), com fornecimento de licenças, para alavancar o uso do assistente virtual, através de alocação de consultores desenvolvedores, arquiteto cognitivo, analistas de curadoria para chatbot IBM Watson, especialistas e certificados. Até a presente data, foram contabilizadas 1.440 horas de serviços.

- Integração com canais de atendimento Microsoft Teams, WhatsApp, Web View e visualizações corporativas;
- Fornecimento de créditos IBM Cloud Watson;
- Especificação e Desenvolvimento;
- Testes unitários;
- Testes integrados + Homologação;
- Produção;
- Implementação;
- Alteração dos fluxos de conversa do chatbot;
- Gerenciamento das atividades;
- Elaboração de cenários de testes em conformidade com requisitos funcionais e não funcionais;
- Implementação de casos de teste para a fase de teste do chat;

PartNumber	Descrição	Qde
D1U0SLL	IBM Cloud Platform 1 Brazilian Real per Month	2.000
D1U2ALL	IBM Cloud Advanced Support 1 Brazilian Real per Month	4.500
D1U0TLL	IBM Cloud Platform 1 Brazilian Real Overage	1
D1U2BLL	IBM Cloud Advanced Support 1 Brazilian Real Overage	1
D1U1MLL	IBM Cloud Platform Service Level Agreement	1

Declaramos ainda, que os compromissos assumidos estão sendo cumpridos integral e satisfatoriamente, aderente às boas práticas vigentes, especialmente aquelas constantes nos modelos recomendados pelo fabricante da Solução, atendendo todos os requisitos técnicos, qualitativos e quantitativos exigidos por esta contratante, e não há nada que conste em nossos arquivos que a desabone

São Paulo, 19 de janeiro de 2023.

DocuSigned by:



2CBC9FCF013C4DD...

Cristina da Cruz Santos Alencar

Infra Sênior

E-mail cristina.santos@ultra.com.br

Telefone 11 3177-2727

Serviços:

- Manutenção da solução IBM Control Desk: Administração, suporte e melhorias do software SCCD, bem como o desenvolvimento e implementação de novos processos ou integrações;
- Manutenção do ambiente IBM Websphere Application Server;
- Manutenção das aplicações Java integradas ao software IBM Control Desk;
- Manutenção das Aplicações Web desenvolvidas no Portal Senac 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;
- Manutenção do Banco de Dados IBM DB2 que suporta a solução IBM Control Desk, incluindo administração, suporte e melhorias do software de banco de dados IBM DB2, que suporta a solução IBM Control Desk;
- Desenvolvimento de relatórios e centros de gestão, utilizando o software IBM Tivoli Common Reporting (TCR), 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 Control Desk (SCCD), IBM TEM-SUA, IBM Tivoli Big Fix, IBM Common Reporting (TCR), IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager (TADDOM), IBM DB2, IBM WebSphere Application Server e Java EE integrado com o IBM Smart Cloud Control Desk, para gerenciamento de serviços na modalidade on premise;
- Desenvolver e implantar projetos de contingenciamento e alta disponibilidade para o ambiente IBM Control Desk;
- Desenvolver integrações entre todos os softwares descritos neste documento (IBM Control Desk (SCCD), IBM TEM-SUA, IBM Tivoli Big Fix, IBM Common Reporting (TCR), IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager (TADDOM), IBM DB2, IBM WebSphere Application Server).

Implementação e manutenção das seguintes soluções:

- IBM Control Desk 7.6
- IBM TEM-SUA
- IBM Tivoli Big Fix 9.5
- IBM Common Reporting 2.0
- IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager 7.3
- IBM DB2 11.1
- IBM WebSphere Application Server 9.0
- IBM Big Fix for Lifecycle Management;
- IBM Endpoint Management for Software Use Analysis;
- Tivoli Application Dependency Discovery Manager;
- IBM Control Desk Everyplace;

IBM Control Desk para os seguintes processos e aplicações:

- ✓ Gerenciamento de Incidentes;
- ✓ Gerenciamento de Problemas;
- ✓ Gerenciamento de Mudanças;
- ✓ Gerenciamento de Liberação;




- ✓ Gerenciamento da Contabilidade;
- ✓ Gerenciamento de Ativos;
- ✓ Gerenciamento de Disponibilidade;
- ✓ Gerenciamento de Eventos;
- ✓ Gerenciamento de Base de Conhecimento;
- ✓ Gerenciamento de Requisições de Serviços;
- ✓ Catálogo de Serviços;
- ✓ Base de dados de gerenciamento da configuração (CMDB);
- ✓ Gerenciamento de Nível de Serviços;
- ✓ Gerenciamento de Fornecedores e Contratos.

Perfil dos Desenvolvedores alocados:

- ✓ Tecnologia Java a partir da versão 1.6;
- ✓ Design para soluções em páginas web;
- ✓ Domínio de integração de tecnologia Java com IBM Control Desk;
- ✓ Integração das soluções; IBM Control Desk 7.6 (SCCD), IBM TEM-SUA, IBM Tivoli Big Fix 9.5, IBM Common Reporting (TCR), IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager 7.3 (TADDMM), IBM DB2 11.1, IBM WebSphere Application Server 9.0

Declaramos ainda, que os serviços estão sendo executados de acordo com normas e boas práticas exigidos, atendendo todos os requisitos qualitativos e quantitativos exigidos por esta contratante, cumprindo fielmente os prazos e, não há nada que desabone.

São Paulo, 03 de outubro de 2022.


Luiz Adriano Fraro
Coord. Infraestrutura de TI e Segurança da Informação
adriano.fraro@sp.senac.br





Av Brigadeiro Luís Antônio 1343
São Paulo SP 01317-910 Brasil
www.ultra.com.br

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos que a empresa **Certsys Tecnologia da Informação Ltda. (Certsys)**, inscrita no CNPJ nº **08.821.745/0001-23**, inscrição estadual nº **149679620116**, estabelecida na **Rua Estela, 515 – Conj. F-22 – Paraíso – São Paulo-SP – CEP 04011-002**, executou prestação dos serviços de desenho, validação e implantação de processos baseados na biblioteca ITIL v.3 e forneceu a solução de software IBM Control Desk para gerenciamento de serviços na modalidade cloud e on premise.

Informamos que a Certsys manteve contrato de prestação desses serviços período entre **Outubro/2013 e Março/2017**. Para os serviços foi utilizada a solução de software IBM Control Desk para atender um ambiente superior a 5.000 (cinco mil) usuários de serviços no portal e central de atendimento superior a 100 (cem) atendentes de 1º nível.

Atestamos, ainda, que os compromissos assumidos pela **Certsys Tecnologia da Informação Ltda.** foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que os desabone comercial ou tecnicamente.

São Paulo/SP, 17 de abril de 2017

Andre Luis Pereda
Coordenador de Governança | TI Corporativa
andre.pereda@ultra.com.br
+55 11 3177 3838

ULTRAPAR PARTICIPACOES S/A
Avenida Brigadeiro Luís Antonio, 1343 – Bela Vista – São Paulo-SP – CEP: 01317-910
CNPJ – 33.256.439/0001-39



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Contratante: Serma Associação dos Usuários de Equipamentos de Processamento de Dados e Serviços Correlatos.
CNPJ: 61.601.951/0001-00.

Endereço: Avenida Brigadeiro Luiz Antonio, 1343 -9º andar -Bela Vista -São Paulo -SP - CEP: 01317-910.

Contratada: Certsys Tecnologia da Informação Ltda.
CNPJ: 08.821.745/0001-23.

Endereço: Rua Dr. Rafael de Barros, 209 Conjunto 132 CEP: 04.003-041
São Paulo -SP.

Contrato: GU - 500/10 assinado em 25/09/2013
Período: 25/09/2013 - Atual

Pelo presente, atestamos para os devidos fins que a empresa Certsys Tecnologia da Informação Ltda. inscrita no CNPJ nº 08.821.745/0001-23, estabelecida na Rua Doutor Rafael de Barros nº 209 CJ 132 -Paraíso - São Paulo -SP CEP: 04.003-041, Prestou serviços de fornecimento de licenças, desenvolvimento, implementação, integração, treinamentos técnicos, suporte técnico, operação assistida e consultoria técnica para a solução tecnológica de gerenciamento de suporte a serviços (ITSSM -IT Service Support Management) denominada IBM Control Desk, em quantidades superiores a 10.000 horas, tendo atendido satisfatoriamente os objetivos e cumprido a contento com as obrigações contratuais.

Gestão de Incidentes;

Cumprimento de Requisição;

Catálogo de Serviços;

Gestão de Problemas;

Gestão de Mudanças e Liberações;

Gestão de Contratos de TI;

Gestão de Eventos (abertura de tickets automáticos);

Gestão de Ativos de TI;

Gestão de Licenças de Software;

Integração com sistemas externos entre IBM Control Desk e Portal Interno;



IBM Smart Cloud Control Desk 7.5;
10.000 Ativos de TI;
10.000 Chamados/Mês;
300 analistas inseridos no processo de atendimento;
Implementação de Solução Java EE integrado com o IBM Smart Cloud Control Desk 7.5.

Por ser verdade, firmamos o presente.

São Paulo, 03 de agosto de 2019.

Clezio S Rodrigues
Coordenador de TI

Nome: CLEZIO DAS SANTAS RODRIGUES
Cargo: COORDENADOR
Telefone: 11 3172-3975
Email: CLEZIO.RODRIGUES@ultra.com.br

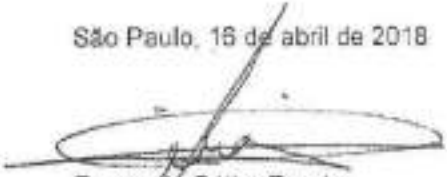
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Pelo presente, atestamos para os devidos fins, que a empresa Certsys Tecnologia da Informação Ltda, inscrita no CNPJ nº 08.821.745/0001-23, inscrição estadual nº 149679620116, estabelecida na Rua Estela, 515 – Conj. F-22 – Paraíso – São Paulo – SP – CEP 04011-002, prestou serviços de fornecimento de licenças, desenvolvimento, implementação, integração, treinamentos técnicos, suporte técnico, operação assistida e consultoria técnica para a solução tecnológica de gerenciamento de suporte a serviços (ITSSM – IT Service Support Management) denominada IBM Control Desk, em quantidades superiores a 10.000 horas, tendo atendido satisfatoriamente os objetivos e cumprido a contento com as obrigações contratuais.

1. Gestão de Incidentes
2. Cumprimento de Requisição
3. Catálogo de serviços
4. Gestão de Problemas
5. Gestão de Mudanças e Liberações
6. Gestão de Configurações
7. Gestão de Contratos de TI
8. Gestão de Eventos (abertura de tickets automáticos)
9. Gestão de Ativos de TI
10. Gestão de Licenças de Software
11. Integração com sistemas externos entre IBM Control Desk e Portal do Aluno

Atestamos, ainda, que os compromissos assumidos pela Certsys Tecnologia da Informação Ltda, foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que os desabone comercial ou tecnicamente.

São Paulo, 16 de abril de 2018


Fernando Sátiro Pereira
Gerente
Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

03 789 814/0001-98
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL
SENAC

Rua Dr. Vitor Nova, 228
Vila Buarque - CEP 01222-020

SÃO PAULO - SP

Gerência de Tecnologia da Informação
Senac São Paulo

Rua Dr. Vitor Nova, 228 - 3º andar
CEP 01222-903 - São Paulo / SP - Brasil
Tel: 11 3236 2000 Fax: 11 3236 1000
gti@sp.senac.br
www.sp.senac.br



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Contratante: Banco Votorantim S.A.

CNPJ: 59.588.111/0001-03

Endereço: Av. Nações Unidas, 14.171 -Torre A -18º Andar CEP:04794 -000 São Paulo -SP.

Contratada: Certsys Tecnologia da Informação Ltda.

Endereço: Doutor Rafael de Barros nº 209 CJ 132 -Paraiso – CEP:04.003-041 São Paulo -SP.

CNPJ: 08.821.745/0001-23.

Atestamos para os devidos fins que a empresa **Certsys Tecnologia da Informação Ltda.**, acima descrita prestou os seguintes serviços discriminados abaixo, atendendo a todos os requisitos técnicos qualitativos e quantitativos exigidos por esta contratante.

Objeto: Serviços Técnicos Especializados em Tecnologia IBM

Contrato: 654108011800225 -SC 78786

Período:15/08/2014 – Até a presente data.

Volume total de horas nos últimos 12 meses: 96.768

Prestou os seguintes serviços abaixo:

Serviços de instalação, configuração, desenvolvimento, suporte técnico, manutenção, correções de problemas e atualização para produtos e tecnologias JAVA - IBM, contemplando:

Escopo das Atividades:

- Desenvolvimento, Suporte e Sustentação de Aplicações JAVA –
 - o 48.384 Horas
- Desenvolvimento, Suporte, Sustentação e Integração Entre Sistemas IBM e Sistemas Legados, utilizando Middleware IBM.
 - o 24.192 Horas
- Customização de Soluções IBM
 - o 24.192 Horas
 - Computação Cognitiva IBM Watson
 - Assistente Virtual Inteligente
 - Data Science
 - Big Data & Analytics



Padrões:

- Metodologia de Novos Projetos:
 - SCRUM, SaFe
- Metodologia para Projetos de Sistemas Legados:
 - Waterfall
- Tecnologia:
 - Java 7+
- Banco de Dados:
 - Oracle, SQL Server, Hadoop(BigData), Sybase, HQL, Spark, Hbase/Phoenix, Kafka, Sqoop, Hive
- Middleware e Integração:
 - IBM WebSphere Application Server, IBM Integration BUS
- S.O:
 - Windows, Linux
- Testes:
 - Junit/Selenium
- Versionamento de Código:
 - Git, BitBucket, Jenkins, UrbanCode
- Ferramentas ETL:
 - DataStage, SSIS e Outros
- Conceitos BI:
 - Immon/Kimbal, Modelagem Dimensional, Data Vault)
- Ferramentas de Dashboard:
 - Tableau, QlikView, InfosphereDataStage, Power BI
- Governança de Dados:
 - IBM Governance Catalog
- Ambiente Cloud:
 - AWS Platform; Azure Platform; GoogleCloud; IBM Bluemix
- Ambiente Cognitivo:
 - IBM Bluemix; IBM Watson



Atividades Realizadas:

Análise / Modelagem / Documentação

- Análise e modelagem de negócios;
- Análise de projeto, alinhado à engenharia de valor, a requisitos funcionais e a requisitos arquiteturais;
- Auxílio na escolha tecnológica para aderência aos requisitos não funcionais;
- Modelagem de dados, integração e processamento relacionais ou não relacionais;
- Elaboração de documentação usando a notação 'Confluence' ou outra ferramenta similar também aprovada pelo banco;
- Elaboração de documentação usando Swagger ou outra ferramenta similar também aprovada pelo banco;

Desenvolvimento

- Desenvolvimento de novas aplicações ou manutenção de aplicações existentes através de tecnologias e arquiteturas de referências já utilizadas, em utilização ou que serão utilizadas no futuro;
- Implementação de aplicações FrontEnd e Backend, (WEB / Mobile / Client-Server);
- Implementação de micro-desenvolvimento (Web APIs, Microservices e Microbatches);
- Engenharia de Web APIs, Microservices e Microbatches alinhados ao resultado da análise executada de forma de que atenda amplamente as necessidades do solicitante;
- Implementação de Dockerfile ou equivalente para publicação dos serviços Testes;
- Implementação de métodos de testes unitários com os devidos índices de cobertura definidos pelo banco;
- Implementação de métodos de testes automatizados com a utilização das ferramentas exigidas com os devidos índices de cobertura definidos pelo banco;

Monitoramento / Governança / Suporte

- Implementação de métodos de monitoramento (ligados a prática de monitoramento contínuo) aderentes aos padrões definidos pelo banco;
- Catalogação e governança dos microcomponentes desenvolvidos;
- Publicação dos microcomponentes desenvolvidos na esteira de integração contínua do Banco Votorantim incluindo a confecção de artefatos para os procedimentos de GMuds;
- Cumprimento dos processos técnicos e procedimentos recomendados pela metodologia de desenvolvimento de software do banco e governança de TI;
- Suporte e manutenção (24x7) dos componentes entregues.



DoD – Definition of Done

Foi utilizada a 'definição de pronto' (DoD – Definition of Done) de cada componente, garantindo:

- Atendimento de requisitos funcionais;
- Atendimento de requisitos não funcionais;
- Atendimento de requisitos de segurança (padrão OWASP)
- QA do código a nível de qualidade
- Testes unitários.
- Testes funcionais automatizados

Por ser verdade, firmamos o presente.

São Paulo, 28 de novembro de 2019,



Marcelo P. Toledo
Gerente

Nome: Marcelo Pinto Toledo

Cargo: Gerente de TI

Telefone: 11 5171-4697

Email: marcelo.pinto@bancovotorantim.com.br

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

GRUPO ULTRA

CNPJ: 61.601.951/0001-00

Av. Brigadeiro Luiz Antonio, nº 1.343, 1º andar, Bela Vista, CEP: 01317-001, São Paulo / SP

CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

CNPJ: 08.821.745/0001-23

Av. Cauaxi, nº 350, sala 201 – Alphaville Centro Empresarial, CEP: 06454-020 - Barueri / SP


Atestamos, que a empresa **CERTSYS TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, executa Serviços de Suporte e Desenvolvimento Chatbot da plataforma IBM Cloud Plataforma (Watson), **para alavancar o uso do assistente virtual**, com alocação de consultores desenvolvedores, arquiteto cognitivo, analistas de curadoria para chatbot IBM Watson especialistas e certificados, totalizando aproximadamente 800 hs de serviços.

- Integração com canais de atendimento Microsoft Teams, WhatsApp, Web View e visualizações corporativas;
- Integração com Aplicações Web, integrações aos processos de gerenciamento de requisições e incidentes dos serviços de TI, CSC, Backoffice, sendo utilizados por usuários internos e externos;
- Fornecimento de créditos IBM Cloud Watson;
- Especificação e Desenvolvimento;
- Testes unitários;
- Testes integrados + Homologação;
- Produção;
- Implementação;
- Alteração dos fluxos de conversa do chatbot;
- Gerenciamento das atividades;
- Elaboração de cenários de testes em conformidade com requisitos funcionais e não funcionais;
- Implementação de casos de teste para a fase de teste do chat;

PartNumber	Descrição	Qde
D1U0SLL	IBM Cloud Platform 1 Brazilian Real per Month	2.000
D1U2ALL	IBM Cloud Advanced Support 1 Brazilian Real per Month	4.500
D1U0TLL	IBM Cloud Platform 1 Brazilian Real Overage	1
D1U2BLL	IBM Cloud Advanced Support 1 Brazilian Real Overage	1
D1U1MLL	IBM Cloud Platform Service Level Agreement	1

Declaramos ainda, que os serviços foram executados de acordo com normas e boas práticas, atendendo todos os requisitos qualitativos e quantitativos exigidos por esta contratante, cumprindo fielmente os prazos e, não há nada que desabone.

São Paulo, 19 de janeiro de 2023.

DocuSigned by:

2C8C9FCF013C4DB...

Cristina da Cruz Santos Alencar

E-mail cristina.santos@ultra.com.br

Telefone 11 3177-2727

Infraestrutura Sênior



Av Brigadeiro Luís Antônio 1343
São Paulo SP 01317-910 Brasil
www.ultra.com.br

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos que a empresa **Certsys Tecnologia da Informação Ltda. (Certsys)**, inscrita no CNPJ nº **08.821.745/0001-23**, inscrição estadual nº **isenta**, estabelecida na **Rua Doutor Rafael de Barros, 209 - 13º Andar - Paraíso - São Paulo-SP - CEP 04003-041**, executou prestação dos serviços de desenho, validação e implantação de processos baseados na biblioteca ITIL v.3 e forneceu a solução de software Java EE integrado com o IBM Smart Cloud Control Desk, para gerenciamento de serviços na modalidade on premise.

Informamos que a Certsys manteve contrato de prestação desses serviços período entre **Janeiro/2019** e **Outubro/2020**. Para os serviços foi utilizada a solução de software IBM Control Desk para gerenciar um ambiente superior a 10.000 (dez mil) ativos de TI, e quantidade superior de 10.000 chamados/mês, de serviços no portal e central de atendimento superior a 250 (duzentos e cinquenta) atendentes de 1º nível.

Atestamos, ainda, que os compromissos assumidos pela **Certsys Tecnologia da Informação Ltda.** foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que os desabone comercial ou tecnicamente.

São Paulo/SP, 19 de outubro de 2020.

DocuSigned by:
A handwritten signature in black ink that reads "Clezio Dos Santos Rodrigues".
2533DC4D27D243A...

Clezio dos Santos Rodrigues
Coordenador de Service Desk | TI Corporativa
clezio.rodrigues@ultra.com.br
+55 11 3177 3838

ULTRAPAR PARTICIPACOES S/A
Avenida Brigadeiro Luiz Antonio, 1343 – Bela Vista – São Paulo-SP – CEP: 01317-910
CNPJ – 33.256.439/0001-39



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Contratante: Banco Votorantim S.A.

CNPJ: 59.588.111/0001-03

Endereço: Av. Nações Unidas, 14.171 - Torre A - 18º Andar CEP:04794 -000

Contratada: Certsys Tecnologia da Informação Ltda.

Endereço: Rua Estela,515 Bloco F Conjunto 22 CEP:04.011-002 -São Paulo -SP.

CNPJ: 08.821.745/0001-23.

Atestamos para os devidos fins que a empresa Certsys Tecnologia da Informação Ltda., acima descrita prestou os seguintes serviços discriminados abaixo, atendendo a todos os requisitos técnicos qualitativos e quantitativos exigidos por esta contratante.

Prestou volume superior a 30.000 (trinta mil) horas no período de 12 meses em serviços técnicos especializados em desenvolvimento, manutenção e sustentação e projetos, sistemas e aplicativos no modelo de fábrica de software presencial e remoto com as seguintes características técnicas e atividades:

Projetos de Sistemas e Aplicativos

- Tecnologias:
 - Java 8, Python, Ruby, PHP, HTML5, Bootstrap, Javascript, AngularJS, JQuery CSS, C#, Docker
- Servidores de Aplicação Utilizados:
 - Microsoft IIS, Tomcat, Jboss, Websphere e Weblogic
- Bancos de Dados Utilizados:
 - Microsoft SQL 2016, Oracle 11g, MySQL, MongoDB, MariaDB
- Metodologias de Projetos:
 - Scrum, PMB e XP
- Frameworks Utilizados:
 - .Net 4.1, SpringFramework, MVC, SpringMVC, AngularJS, JSF, Vraptr, Struts, AngularJS, backboneJS, Liferay
- Atividades Realizadas:
 - Brainstorm
 - Design Thinking ou Design Sprint
 - Análise de Negócios e Regras de Negócios
 - Especificação de Requisitos
 - Especificação de Casos de Uso
 - Prototipação e Mockups
 - Storytelling
 - Codificação e Desenvolvimento
 - Testes Unitários e Integrados
 - Homologação e Teste de Aceite
 - Implementação

Projetos de Aplicativos

- Tecnologias:
 - Java for Android, Kotlin, Xcode (Swift e Objective C), HTML5, .Net, Java, Javascript, CSS,XML,Layout Constraints
- Gerenciadores de Dependências:



- o Cocopods, Gradle, Maven, Ivy, carthage
- Bancos de Dados Utilizados:
 - o SQLite, Parse, KSOAP2, Firebase, Realm
- Metodologias e Frameworks Utilizados:
 - o Retrofit, Alamofire, CoreData, ormlite, Robolectric, Android Bootstrap, Flutter, Xamarin, PhoneGap, Unity, Acra, Volley
- Atividades Realizadas:
 - o Brainstorm
 - o Design Thinking ou Design Sprint
 - o Análise de Negócios e Regras de Negócios
 - o Especificação de Requisitos
 - o Especificação de Casos de Uso
 - o Prototipação e Mockups
 - o Storytelling
 - o Codificação e Desenvolvimento
 - o Testes Unitários e Integrados
 - o Homologação e Teste de Aceite
 - o Implementação

Realizou ainda as seguintes atividades

- Utilização de storyboard com autolayout para plataforma IOS
- Utilização de Android Studio, Patterns, APIs e Layout Constraints.
- Gestão e configuração dos servidores e serviços de aplicação
- Personalização de interface de acordo com identidade visual
- Integração de aplicativos com sistemas legados através de serviços (webservices, SOA, REST e SOAP)
- Integração de aplicativos com sistemas legados através de Bancos de Dados (Microsoft SQL 2016, Oracle 11g, MySQL, MongoDB, MariaDb)
- Para aplicações desenvolvidas para utilização e funcionamento off-line, ainda realizou carga de informações através de bancos de dados.
- Gestão e administração de Bancos de dados
- Utilização de Processos de Testes de Usabilidade e Performance
- Utilização de APIs e serviços em nuvem
- Dashboard de monitoramento de aplicativos
- Serviços de Métrica de Software para projetos de escopo fechado com métricas em pontos de função.
- Serviços de métrica de software para atividades específicas utilizando UST (Unidade de Serviço Técnico)
- Desenvolvimento de aplicações em nuvem: IBM Cloud, Oracle Cloud, Amazon AWS e Microsoft AZURE)
- Utilização de Containers e Microserviços
- Suporte técnico aos usuários finais

Por ser verdade, firmamos o presente.

São Paulo, 13 de agosto de 2018.



Marcelo P. Toledo
Gerente

Marcelo Pinto Toledo

Gerente de Infraestrutura de TI

marcelo.pinto@banco.votorantim.com.br

+55-11-5171-4697



IBM BRASIL - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda.

Avenida República do Chile, nº 330, 11º e 12º andares,
Bloco 1 - Salas 1101 e 1201 e Bloco 2 - Salas 1101 e
1201, Rio de Janeiro - RJ

CEP 20031-170

Internet: WWW.IBM.COM.BR

CNPJ: 33.372.251/0001-56

São Paulo, 18 de abril de 2024

Ao

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac SP




DECLARAÇÃO

A IBM Brasil - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda. declara que a empresa CertSys Tecnologia da Informação LTDA, inscrita no CNPJ nº 08.821.745/0001-23, situada na AV. CAUAXI, Nº 350, ALPHAVILLE CENTRO INDUSTRIAL E EMPRESARIAL - BARUERI/SP, celebrou o Contrato IBM Business Partner de Parceria Comercial com a IBM Brasil - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda., nível Gold do Programa Partner Plus, estando apta a comercializar os produtos do Portfólio Autorizado Software open distribution products; Advanced Analytics; Predictive Analytics; Prescriptive Analytics; Risk & Compliance; Open Source Analytics; Information Integration & Governance; Assets & Operations; Data Repositories & Appliances; Safer Planet; Customer Analytics; Telco Network Analytics; Customer Engagement Solutions; Digital Experience; Partner & Supplier Engagement Solutions; Watson Health; Application Platform & Integration; Process Transformation; Internet of Things; Security; Messaging & Collaboration; Social SW & Unified Communication; Talent Management; Financial & Operational Performance Management; Sales Performance Management; IBM Spectrum Storage Software; Enterprise Content Management; Watson; IBM XaaS.

Produto	Descrição
D018TZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud 1 Brazilian Real per Month
D018UZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud 1 Brazilian Real Overage
D019NZX	IBM Watson Subscription IBM Cloud Service level Agreement
D1U2ALL	CLOUD PLATFORM ADVSPT1 BRL PER MONTH
D1U2BLL	CLOUD PLATFORM ADVSPT1 BRL OVERAGE
D0405ZX	IBM Watson Assistant Enterprise Instance Pay per Use

A referida empresa também possui as seguintes certificações registradas no Partner Plus:

Certificação	Tipo	Data de Vencimento
Application Modernization with watsonx Code Assistant for Z Sales Foundation	Vendas	N/A
Application Modernization with watsonx Code Assistant for Z Technical Sales Inte	Técnica	04/03/2025
Apptio Cloudability Sales Foundation	Vendas	09/04/2025
Apptio Cloudability Technical Sales Intermediate	Técnica	23/11/2024
B2B Collaboration - Supply Chain Business Network Sales Foundation	Vendas	18/05/2024
Business Automation Manager Open Editions Sales Foundation	Vendas	12/03/2025
Cloud Integration Sales Foundations	Vendas	N/A
Cloud Management Sales Foundation	Vendas	N/A
Cloud Pak for Business Automation Sales Foundation V2	Vendas	12/05/2024
Cloud Pak for Business Automation Technical Sales Intermediate	Técnica	25/07/2024
Cloud Pak for Data - Collect Sales Foundation	Vendas	N/A
Cloud Pak for Data Sales Foundation	Vendas	N/A
Cloud Pak for Integration Sales Foundation	Vendas	N/A
Cloud Pak for Integration Sales Foundation V2	Vendas	22/05/2024
Cloud Pak for Integration Sales Intermediate	Vendas	N/A
Cloud Pak for Integration Technical Sales Intermediate	Técnica	08/11/2024
Cloud Pak for Watson AIOps Sales Foundation	Vendas	11/11/2024

Cloud Pak for Watson AIOps Technical Sales Intermediate	Técnica	15/11/2024
Cognos Analytics Sales Foundation	Vendas	23/05/2024
Cognos Analytics Sales Intermediate	Vendas	N/A
Cognos Analytics Technical Sales Intermediate	Técnica	28/05/2024
Customer 360 Sales Foundation	Vendas	16/06/2024
Customer 360 Technical Sales Intermediate	Técnica	21/06/2024
Db2 Sales Foundation	Vendas	16/08/2024
Db2 Technical Sales Intermediate	Técnica	16/08/2024
DevOps Sales Foundation	Vendas	N/A
Digital Business Automation Sales Foundations	Vendas	N/A
Generative AI for Code with watsonx Code Assistant Sales Foundation	Vendas	14/02/2025
Generative AI for Code with watsonx Code Assistant Technical Sales Intermediate	Técnica	27/02/2025
IBM Analytics Commercial Sales Professional v1	Vendas	N/A
IBM Certified Administrator - IBM Cloud Pak for Integration V2019.4	Técnica	N/A
IBM Certified Application Developer - Watson V3 Certification	Técnica	N/A
IBM Certified Application Developer using Process Designer - Business Process Ma	Técnica	N/A
IBM Certified Associate Developer - Quantum Computation using Qiskit v0.2X	Técnica	N/A
IBM Certified Associate Developer   Quantum Computation using  Qiskit v0.2X	Técnica	N/A
IBM Certified Deployment Professional - Maximo Asset Management v7.6 Functional	Técnica	N/A
IBM Certified Developer - Robotic Process Automation v20.12.x	Técnica	N/A

IBM Certified Solution Advisor - IBM Cloud Foundations V2	Vendas	N/A
IBM Certified Solution Architect - Cloud Pak for Automation v20.0.1	Técnica	N/A
IBM Certified Solution Architect - Watson IoT Maximo V1	Técnica	N/A
IBM Certified Solution Developer - App Connect Enterprise V11	Técnica	N/A
IBM Certified Solution Developer - Integration Bus v10.0	Técnica	N/A
IBM Certified Solution Implementer - API Connect V5.0.5	Técnica	N/A
IBM Certified Specialist - SPSS Modeler Professional v3	Técnica	N/A
IBM Certified System Administrator - WebSphere Application Server Network Deploy	Técnica	N/A
IBM Cloud Solutions - Connectivity and Integration Sales Mastery v1	Vendas	N/A
IBM Cloud Solutions - MobileFirst Sales Mastery v2	Vendas	N/A
IBM Cloud Solutions - Smarter Process Sales Mastery v1	Vendas	N/A
IBM Cognos Analytics & Watson Analytics Sales Professional v1	Vendas	N/A
IBM Databand Technical Sales Intermediate	Técnica	07/11/2024
IBM Datacap on Cloud - Application Builder - 2018	Técnica	N/A
IBM Information Integration & Governance Sales Professional v1	Vendas	N/A
IBM IT Service Management Sales Mastery Test v1	Vendas	N/A
IBM MQ Sales Foundation	Vendas	08/11/2024
IBM OpenPages GRC Technical Sales Mastery Test v1	Técnica	N/A
IBM Planning Analytics V2.0.0 Modeler	Técnica	N/A
IBM Security Sales Foundation	Vendas	N/A

IBM Security Web Fraud Sales Professional v1	Vendas	N/A
IBM Sterling B2B Collaboration Sales Foundation	Vendas	N/A
IBM Sterling Data Exchange Sales Foundation	Vendas	25/10/2024
IBM Sterling Data Exchange Technical Sales Intermediate	Técnica	17/10/2024
IBM Sterling Supply Chain Solutions V1 Sales Engineer Specialty	Técnica	N/A
IBM Watson Campaign Automation 2018-2019 - Technical Expert	Técnica	N/A
Informix Sales Foundation	Vendas	07/12/2024
Instana by IBM Sales Foundation	Vendas	17/06/2024
Instana by IBM Technical Sales Intermediate	Técnica	17/06/2024
IoT - Expanding the CE Customer Base - an Introduction	Vendas	N/A
Master Data Management Sales Foundation	Vendas	27/03/2025
Maximo Application Suite Sales Foundation	Vendas	22/05/2024
MLOps and Trustworthy AI Sales Foundation	Vendas	26/05/2024
OEM Databases Sales Foundation	Vendas	10/11/2024
OEM Databases Technical Sales Intermediate	Técnica	13/11/2024
Process Automation Manager Open Edition Technical Sales Intermediate	Técnica	28/12/2024
Robotic Process Automation Technical Sales Intermediate	Técnica	26/04/2024
Turbonomic by IBM Sales Foundation	Vendas	18/06/2024
Turbonomic by IBM Sales Intermediate	Vendas	N/A
Turbonomic by IBM Technical Sales Intermediate	Técnica	18/06/2024

Watson Query Sales Foundation	Vendas	26/05/2024
watsonx Assistant Sales Foundation	Vendas	22/05/2024
watsonx Assistant Technical Sales Intermediate	Técnica	12/07/2024
watsonx Orchestrate Sales Foundation	Vendas	07/11/2024
watsonx.ai Sales Foundation	Vendas	19/09/2024
watsonx.ai Technical Sales Intermediate	Técnica	12/02/2025
watsonx.data Sales Foundation	Vendas	20/10/2024
watsonx.data Technical Sales Intermediate	Técnica	09/10/2024
watsonx.governance Sales Foundation	Vendas	13/02/2025
watsonx.governance Technical Sales Intermediate	Técnica	03/04/2025
WebSphere Hybrid Edition Technical Sales Intermediate	Técnica	10/04/2025

Esta declaração é válida por 90 (noventa) dias.

Atenciosamente,



Roberto Ameriot
Principal Ecosystem Manager Brazil
IBM Brasil - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda.



IBM BRASIL - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda.

Avenida República do Chile, nº 330, 11º e 12º andares,
Bloco 1 - Salas 1101 e 1201 e Bloco 2 - Salas 1101 e
1201, Rio de Janeiro - RJ

CEP 20031-170

Internet: WWW.IBM.COM.BR

CNPJ: 33.372.251/0001-56

São Paulo, 18 de abril de 2024

Ao

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac SP

DECLARAÇÃO

A IBM Brasil - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda. declara que a empresa CertSys Tecnologia da Informação LTDA, inscrita no CNPJ nº 08.821.745/0001-23, situada na AV. CAUAXI, Nº 350, ALPHAVILLE CENTRO INDUSTRIAL E EMPRESARIAL - BARUERI/SP celebrou o Contrato IBM Business Partner de Parceria Comercial com a IBM Brasil - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda., nível Gold do Programa Partner Plus, estando apta a comercializar os produtos do Portfólio Autorizado Software open distribution products; Advanced Analytics; Predictive Analytics; Prescriptive Analytics; Risk & Compliance; Open Source Analytics; Information Integration & Governance; Assets & Operations; Data Repositories & Appliances; Safer Planet; Customer Analytics; Telco Network Analytics; Customer Engagement Solutions; Digital Experience; Partner & Supplier Engagement Solutions; Watson Health; Application Platform & Integration; Process Transformation; Internet of Things; Security; Messaging & Collaboration; Social SW & Unified Communication; Talent Management; Financial & Operational Performance Management; Sales Performance Management; IBM Spectrum Storage Software; Enterprise Content Management; Watson; IBM XaaS.

Produto	Descrição
D018TZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud 1 Brazilian Real per Month
D018UZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud 1 Brazilian Real Overage
D019NZX	IBM Watson Subscription IBM Cloud Service level Agreement
D1U2ALL	CLOUD PLATFORM ADVSPT1 BRL PER MONTH
D1U2BLL	CLOUD PLATFORM ADVSPT1 BRL OVERAGE
D0405ZX	IBM Watson Assistant Enterprise Instance Pay per Use

Esta declaração é válida por 90 (noventa) dias.

Atenciosamente,



Roberto Ameriot
Principal Ecosystem Manager Brazil
IBM Brasil - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda.



IBM BRASIL - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda.

Avenida República do Chile, nº 330, 11º e 12º andares,
Bloco 1 - Salas 1101 e 1201 e Bloco 2 - Salas 1101 e
1201, Rio de Janeiro - RJ

CEP 20031-170

Internet: WWW.IBM.COM.BR

CNPJ: 33.372.251/0001-56

São Paulo, 18 de abril de 2024

Ao

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac SP

DECLARAÇÃO

A IBM Brasil - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda. declara que os produtos do Portfólio Autorizado Software open distribution products; Advanced Analytics; Predictive Analytics; Prescriptive Analytics; Risk & Compliance; Open Source Analytics; Information Integration & Governance; Assets & Operations; Data Repositories & Appliances; Safer Planet; Customer Analytics; Telco Network Analytics; Customer Engagement Solutions; Digital Experience; Partner & Supplier Engagement Solutions; Watson Health; Application Platform & Integration; Process Transformation; Internet of Things; Security; Messaging & Collaboration; Social SW & Unified Communication; Talent Management; Financial & Operational Performance Management; Sales Performance Management; IBM Spectrum Storage Software; Enterprise Content Management; Watson; IBM XaaS, ofertados pela empresa CertSys Tecnologia da Informação LTDA, nível Gold do Programa Partner Plus, inscrita no CNPJ nº 08.821.745/0001-23, situada na AV. CAUAXI, Nº 350, ALPHAVILLE CENTRO INDUSTRIAL E EMPRESARIAL - BARUERI/SP, possuem serviços de manutenção e suporte técnico (enquanto estiver vigente o contrato de manutenção de Software).

Produto	Descrição
D018TZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud 1 Brazilian Real per Month
D018UZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud 1 Brazilian Real Overage
D019NZX	IBM Watson Subscription IBM Cloud Service level Agreement
D1U2ALL	CLOUD PLATFORM ADVSPT1 BRL PER MONTH
D1U2BLL	CLOUD PLATFORM ADVSPT1 BRL OVERAGE
D0405ZX	IBM Watson Assistant Enterprise Instance Pay per Use

Estes serviços são prestados diretamente pela IBM, através de sua Central de Atendimento ao Cliente (CAC), pelo telefone 11-3003- 2717 e 0800-728-7378, em respeito a sua política de exclusividade no Brasil.

Esta declaração é válida por 90 (noventa) dias.

Atenciosamente,



Roberto Ameriot
Principal Ecosystem Manager Brazil
IBM Brasil - Indústria, Máquinas e Serviços Ltda.

IBM Professional Certification Program

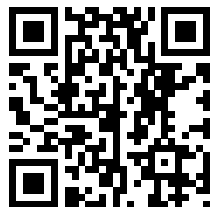


In recognition of the commitment to achieve professional excellence

Henrique Cavalcante

Has successfully satisfied the requirements for:

IBM Certified Application Developer - Watson V3 Certification



Issued on: 29 JUN 2017

Issued by: IBM

Verify: <https://www.credly.com/go/1zvRO377>



This is to certify that

Narzio Rodrigues

Has achieved the

**ITIL[®] Foundation Certificate in
IT Service Management**

Effective from **10 Oct 2020**

Expiry date **N/A**

Certificate number **GR671190937NR**

Candidate number **9980009583862107**



Mark Basham, CEO, AXELOS



Panoraia Theletiti, Certification Qualifier, PeopleCert

ITIL 4 Edition

Printed on 13 October 2020

This certificate remains the property of the issuing Examination Institute and shall be returned immediately upon request.

AXELOS, the AXELOS logo, the AXELOS emblem, ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2 Agile®, AgileSHIFT®, MSF®, MoP®, P30®, MoP and MoV are registered trademarks of AXELOS Limited. RESILIA™ is a trademark of AXELOS Limited. PeopleCert and 'PeopleCert All talents, certified' are registered trademarks of PeopleCert Institutions Limited. All rights reserved.

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) 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.

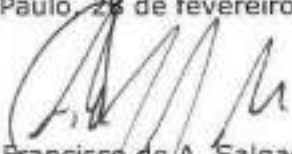
25. Em caso de conflito, prevalecem as disposições das cláusulas constantes deste Contrato sobre o disposto em seus eventuais Anexos, sendo que os termos destes serão aplicáveis prioritariamente em caso de ausência de previsão neste Contrato.


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.

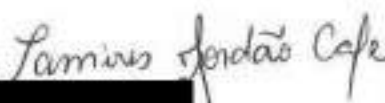

São Paulo, 28 de fevereiro de 2023.


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 microsistemas 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
Total	

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
Total	

4.5. A Contratada deverá disponibilizar o licenciamento dos produtos IBM Watson, onde serão utilizados integrados a aplicações web integradas, canais de atendimento e aos processos implementados no IBM Control Desk. Os serviços deverão estar disponíveis pelo período de 12 (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.



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
D

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