

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0026.2024.PE.0019

ABERTURA: DIA 30 DE ABRIL DE 2024 – ÀS 10H00

Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo:

<https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>

OBJETO: "IMPLANTAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO E CONSULTORIA ESPECIALIZADA EM PLATAFORMA CONVERSACIONAL (CHATBOT PLATFORM) E LICENCIAMENTO DAS SOLUÇÕES IBM WATSON PARA O SENAC SP."

1 – DA PUBLICIDADE E DO OBJETO

1.1 Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo ("Senac") torna pública a realização de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo "MENOR PREÇO", tendo como objeto "IMPLANTAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO E CONSULTORIA ESPECIALIZADA EM PLATAFORMA CONVERSACIONAL (CHATBOT PLATFORM) E LICENCIAMENTO DAS SOLUÇÕES IBM WATSON PARA O SENAC SP."

1.2 de acordo com as especificações técnicas e demais documentos anexos a este Edital.

1.3 A partir da data da publicação da presente licitação, o Edital estará disponibilizado no Portal de Compras e Contratações do **Senac São Paulo**, podendo qualquer interessado consultá-lo e/ou fazer download, utilizando o endereço eletrônico: www.sp.senac.br/sites/licitacao.

1.3.1 Para realização do cadastramento, envio de propostas e etapa de lances, a Licitante deverá acessar o Portal de Compras e Contratações do **Senac São Paulo:**

<https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>

1.4 DATAS E HORÁRIOS

1.4.1 Início para cadastramento das propostas: **15/04/2024 às 14h00**

1.4.2 Término do cadastramento das propostas: **30/04/2024 às 09h45**

1.4.3 Abertura da sessão: **30/04/2024 às 10h00**

1.4.4 Início da fase de lances: **30/04/2024 às 10h00**

1.4.5 Os horários estabelecidos neste Edital correspondem ao horário de Brasília.

1.4.6 As Licitantes poderão inserir ou substituir propostas no Sistema Eletrônico até a data e horário estabelecido no subitem 1.3.2. **Após a abertura da sessão, não será admitido o envio/substituição de propostas comerciais.**

2 – DO FUNDAMENTO LEGAL, TIPO DE LICITAÇÃO E REGIME DE CONTRATAÇÃO

2.1 O presente Pregão reger-se-á pelas normas e procedimentos do Regulamento de Licitações e Contratos do Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, aprovado pela **Resolução nº 01/2024**, disponível no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo (<https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>) e por este Edital.

2.1.1 Modalidade de licitação: **Pregão Eletrônico.**

2.1.2 Tipo de licitação: **Menor Preço.**

3 – DA PARTICIPAÇÃO

3.1 Respeitadas as demais condições legais e as constantes deste Edital, poderão participar deste Pregão, como também firmar o contrato dele decorrente com o Senac, pessoas jurídicas que satisfizerem plenamente todos os termos e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

3.1.1 Somente poderão participar desta licitação as **empresas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto do presente Pregão.**

3.1.2 A participação na presente Licitação implica na aceitação integral e incondicional de todos os termos e condições constantes neste Edital e todos os seus anexos.

3.1.3 É vedado a qualquer pessoa física ou jurídica representar mais de uma Licitante na presente licitação.

3.2 Não poderão participar do presente Pregão as empresas:

- a) Suspensas de licitar ou contratar com o Senac;
- b) Em processo de falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, em dissolução ou liquidação;
- c) Consorciadas;
- d) Que tenham em sua composição societária participação comum;
- e) Que detenham um mesmo representante em comum.

3.2.1 A participação de empresas que estejam em recuperação judicial somente será permitida se amparada em certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório e desde que observadas as demais condições de habilitação.

3.3 Será **excluída sumariamente da licitação** a Licitante que estiver incurso em qualquer uma das vedações acima dispostas, **não cabendo interposição de recurso**.

3.4 A Licitante declara que leu e concorda com todos os termos do Código de Ética e Conduta Profissional do Senac São Paulo, disponível no http://sisnormas.sp.senac.br/sisnormas/downloads/codigo_de_etica_e_conduta_profissional_do_senac, e compromete-se a observá-lo e a cumpri-lo integralmente.

4 – DO ACESSO AO PORTAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO SENAC SÃO PAULO

4.1 Para participar do presente Pregão eletrônico, os interessados deverão acessar o Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx> para realizar o seu registro ou atualização cadastral, sendo, no mínimo, tipo **Básico**, com login e senha de acesso.

4.2 O uso da senha de acesso pelo interessado é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação, não cabendo ao Senac responsabilidade por eventuais danos decorrentes do seu uso indevido, ainda que por terceiros.

4.3 Para participação, o registro ou atualização cadastral deverá ser realizado pelo interessado com antecedência e estar homologado pelo Senac até a data estabelecida no subitem 1.3.1.

4.4 O cadastro do interessado junto ao Sistema Eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica e jurídica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

5 – DOS ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS

5.1 Os interessados poderão encaminhar solicitação de esclarecimentos, por escrito, até às **23h59 do dia 23/04/2024**, por meio do Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, na aba "**Mural**", no campo "**ESCLARECIMENTOS**".

5.1.1 Os esclarecimentos de dúvidas registrados no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo deverão ser exclusivamente para questões relativas à presente licitação.

5.1.2 Não serão reconhecidas dúvidas encaminhadas por outro meio que não seja o Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo.

5.2 As questões formuladas serão respondidas, por escrito, a todos os interessados, até o dia **25/04/2024**, por meio do Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, na aba "**Mural**", no campo "**ESCLARECIMENTOS**". Não serão fornecidos esclarecimentos verbais por funcionários do Senac em quaisquer fases da presente licitação.

5.3 Os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos na licitação.

5.4 Caso a resposta ao esclarecimento resulte em modificação do presente Edital, será providenciada nova divulgação na mesma forma de sua divulgação

inicial, além do cumprimento dos mesmos prazos dos atos e procedimentos originais, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.

5.5 Os esclarecimentos formulados, bem como suas respostas, passarão a integrar o presente Edital, independentemente de sua transcrição.

5.6 Não sendo formuladas solicitações de esclarecimentos e/ou informações até a data estabelecida no subitem 5.1 anterior, ocorrerá a preclusão do direito de apresentar quaisquer questionamentos ao presente Edital, suas cláusulas e anexos.

5.7 É de responsabilidade do interessado e de cada Licitante o acompanhamento de todas as informações no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, durante todo o processo licitatório, ficando desonerado o Senac da obrigação de prestar informação por qualquer outro meio de comunicação.

6 – DO ENVIO DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS

6.1 Nos termos do subitem 1.3.1, a Licitante deverá preencher sua proposta exclusivamente no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx> em conformidade com as exigências deste Edital.

6.2 As Licitantes poderão inserir ou substituir propostas no Sistema Eletrônico até a data e horário estabelecido no subitem 1.3.2.

6.3 Nos preços deverão estar inclusos, além das taxas, impostos e encargos, os valores pertinentes a todas as despesas e demais custos que possam influir direta ou indiretamente no fornecimento, objeto da presente licitação.

6.4 O valor proposto para o fornecimento será de exclusiva e total responsabilidade da Licitante, sendo considerado como justo e suficiente para a contratação oriunda da presente licitação.

6.5 A proposta terá prazo de validade de, **no mínimo, 90 (noventa) dias**, contados da data de estabelecimento do valor final negociado.

6.6 A elaboração da proposta é de inteira responsabilidade da Licitante não lhe cabendo desistência.

6.7 Os valores das propostas comerciais deverão prever todos os impostos, frete e seguro para São Paulo Capital.

7 - DA ANÁLISE DA CONFORMIDADE E ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS

7.1 Após a abertura da sessão, na data e horário previstos neste Edital, a Comissão Permanente de Licitação, em sessão privativa, realizará a análise prévia da conformidade e aceitabilidade das propostas comerciais anexadas no Sistema Eletrônico nos termos do subitem 1.3.1

7.1.1 Em todas as operações matemáticas para compor o preço da proposta comercial ou qualquer outro tipo de cálculo que se fizer necessário na presente licitação, deverá, obrigatoriamente, ser adotada duas casas decimais, para fins de arredondamento.

7.2 Após a verificação da conformidade e aceitabilidade das propostas, a Comissão Permanente de Licitação desclassificará aquela que:

7.2.1 Apresentar objeto em desconformidade com o presente Edital;

7.2.2 Apresentar proposta com quantidades e/ou especificações diferentes/alteradas das estabelecidas no Termo de Referência (**Anexo A**);

7.2.3 Com preços manifestamente inexequíveis.

7.3 Concluída a verificação da conformidade e aceitabilidade das propostas, uma nova grade ordenatória será divulgada pelo Sistema Eletrônico contendo a relação das propostas classificadas e das desclassificadas.

7.4 A Licitante **desclassificada** poderá, no prazo máximo de **3 (três) minutos** a contar do momento da divulgação, solicitar pedido de reconsideração da decisão, por meio do Sistema Eletrônico, acompanhado da justificativa de suas razões.

7.4.1 A Comissão Permanente de Licitação analisará o pedido de reconsideração, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no Sistema Eletrônico, para acompanhamento em tempo real pelas Licitantes.

7.4.2 Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para continuidade.

7.5 Da decisão da Comissão Permanente de Licitação relativa ao pedido de reconsideração, não caberá recurso.

8 – DA FASE DE LANCES E NEGOCIAÇÃO

8.1 A partir da data e horário estabelecidos neste Edital, iniciar-se-á a fase de lances, onde as Licitantes das propostas classificadas poderão oferecer lances sem restrições de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado.

8.1.1 A formulação de lances será efetuada, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico e em campo específico, sendo que os valores lançados via "chat" serão desconsiderados.

8.2 A etapa de lances terá a duração de até 30 (trinta) minutos.

8.3 O Pregoeiro, objetivando à otimização da fase de lances, poderá estabelecer a cada rodada, o valor mínimo entre os lances.

8.4 Todos os lances oferecidos serão registrados pelo Sistema Eletrônico, que indicará o lance de **MENOR PREÇO** para acompanhamento em tempo real pelas Licitantes.

8.5 O Sistema Eletrônico não identificará os autores dos lances aos demais participantes durante o transcurso da sessão.

8.6 A Licitante poderá ofertar novo lance, desde que inferior ao último por ela ofertado e registrado no Sistema Eletrônico.

8.7 A Comissão Permanente de Licitação poderá, durante a disputa, como medida excepcional, excluir o lance que possa comprometer, restringir ou frustrar o caráter competitivo do processo licitatório, mediante comunicação eletrônica automática via Sistema Eletrônico.

8.8 Na hipótese de haver lances iguais, prevalecerá como de menor valor o lance que tiver sido primeiramente registrado.

8.9 Por iniciativa do Pregoeiro, o Sistema Eletrônico emitirá aviso do início do prazo aleatório, **que poderá durar de 1 (um) segundo a 30 (trinta) minutos** para o encerramento da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances.

8.10 Encerrada a etapa de lances, o Sistema Eletrônico divulgará a nova grade ordenatória, contendo a classificação final, em ordem crescente de valores. Para essa classificação será considerado o último preço admitido de cada Licitante.

8.11 Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo Sistema Eletrônico, contraproposta à Licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida uma melhor proposta, observando o **critério de julgamento de MENOR PREÇO GLOBAL**, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.

8.12 A negociação será realizada por meio do Sistema Eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

8.13 O critério de aceitabilidade dos preços ofertados será o de compatibilidade com os preços dos insumos e salários praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto ora licitado, acrescidos dos respectivos encargos sociais e benefícios e despesas indiretas (BDI).

8.14 O Pregoeiro poderá, a qualquer momento, solicitar às Licitantes a composição de preços unitários de serviços e/ou de materiais/equipamentos, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessário para comprovação da exequibilidade dos preços apresentados, sob pena de desclassificação.

8.15 Encerrada a fase de lances e após a negociação, se houver, o Pregoeiro solicitará à empresa classificada em primeiro lugar o envio da Proposta Comercial atualizada (**Anexo I**) pelo Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, que deverá ser encaminhada no prazo por ele estabelecido, contendo o carimbo do CNPJ, nome e CPF do representante legal e sua assinatura, para análise e aprovação.

8.15.1 Caso não seja apresentada a Proposta solicitada, a Comissão Permanente de Licitação poderá convocar o segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, as Licitantes dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade

estabelecido no Edital.

9 – DA DESCONEXÃO COM O SISTEMA ELETRÔNICO

9.1 Caberá à Licitante permanecer conectada ao Sistema Eletrônico para o acompanhamento das operações durante a sessão do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema Eletrônico ou de sua desconexão.

9.2 A desconexão do Sistema Eletrônico com o Pregoeiro, durante a sessão, implicará as seguintes questões:

- a) fora da etapa de lances, a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que a sessão foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo **superior a 15 (quinze) minutos**, a sessão será suspensa e retomada somente após comunicação expressa às Licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;
- b) Ocorrendo a desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, mas o Sistema Eletrônico permanecer acessível às Licitantes, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados;
- c) Quando a desconexão citada na letra “b” persistir por tempo **superior a 10 (dez) minutos**, a sessão poderá ser suspensa e retomada somente após a comunicação expressa do Pregoeiro às Licitantes.

9.3 A desconexão do Sistema Eletrônico com qualquer Licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão ou da licitação.

10 – DA ANÁLISE E JULGAMENTO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

10.1 O Pregoeiro determinará à Licitante classificada em primeiro lugar para, **em até 2 (duas) horas**, proceder à atualização no Cadastro de Fornecedores no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>.

10.1.1 A Licitante deverá, caso ainda não tenha feito, realizar o cadastro do tipo “**Completo**” no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>.

10.2 O Pregoeiro, no mesmo prazo estabelecido no subitem 10.1, determinará à Licitante classificada em primeiro lugar, quando exigido, anexar os documentos de Qualificação Técnica e Econômico-Financeira na fase de habilitação no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo, nos termos do item 12.

10.3 Caso a Licitante possua o registro cadastral atualizado e as exigências atendidas, sua habilitação será reconhecida.

10.4 Será **inabilitada** a Licitante que deixar de apresentar ou apresentar em desacordo qualquer um dos documentos exigidos no **item 11** deste Edital, ou, quando for o caso, estar com seu respectivo **registro cadastral desatualizado e não atualizá-lo no prazo concedido pela Comissão Permanente de Licitação.**

10.4.1 Na hipótese de inabilitação, caberá à Comissão Permanente de Licitação autorizar o Pregoeiro a convocar a Licitante do segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, as Licitantes dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido neste Edital.

10.4.2 O Pregoeiro poderá adotar os mesmos critérios de negociação descritos no **item 8.**

10.5 Declarada a Licitante vencedora pela Comissão Permanente de Licitação, o Pregoeiro consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata.

10.6 Da decisão que declarar a Licitante vencedora, caberá recurso nos termos do **item 14.**

11 – DA HABILITAÇÃO COM REGISTRO CADASTRAL

11.1 A Licitante que estiver com o registro cadastral atualizado no Cadastro de Fornecedores do Senac São Paulo estará dispensada da apresentação dos documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal, ficando obrigatória a apresentação dos demais documentos **exigidos nos itens 12.**

11.1.1 A Licitante que estiver com o registro cadastral desatualizado poderá proceder à respectiva atualização acessando o Cadastro de Fornecedores no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, até a

data de abertura.

11.2 Quaisquer informações ou dúvidas inerentes ao registro cadastral deverão ser encaminhadas nos termos do **subitem 5.1**.

11.3 Caso a Licitante não utilize as hipóteses do registro cadastral, deverá cumprir todas as exigências previstas no **item 12** (Documentos de Habilitação).

12 – DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

12.1 Os documentos de habilitação, observadas as disposições constantes nos **itens 10 e 11**, deverão ser relativos à **matriz (sede) da Licitante**, conforme estabelecido no **subitem 10.1** e a seguir relacionados:

12.1.1 – HABILITAÇÃO JURÍDICA

a) Ato constitutivo da sociedade, em conformidade com a legislação vigente (Estatuto, Contrato Social ou outro pertinente à constituição da empresa), acompanhado de todas as suas alterações, quando houver, ou a última alteração consolidada, devidamente registradas, acompanhadas, quando aplicável, dos respectivos documentos de eleição de seus administradores.

b) Prova de registro, no órgão competente, no caso de empresário individual;

c) Ato de nomeações ou de eleição dos administradores, devidamente registrados no órgão competente, nas hipóteses de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos na alínea "a".

d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, bem como ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente quando a atividade assim o exigir.

12.1.2 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial e Extrajudicial, expedida pelo Distribuidor Cível da **Matriz** da Licitante, com validade na data de abertura da presente Licitação

12.1.3 – REGULARIDADE FISCAL

a) Prova de inscrição atualizada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda – CNPJ, com situação ativa, relativa à sede da Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

b) Prova de inscrição atualizada no Cadastro de Contribuinte Municipal – CCM ou Cadastro de Contribuinte Estadual – CCE, se houver, relativa à relativo ao domicílio ou sede da Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

b.1) As Licitantes que não estiverem sujeitas à inscrição na Secretaria da Fazenda do ente, referida no subitem anterior, deverão apresentar a respectiva certidão de não contribuinte ou a certidão negativa constante na alínea “c.2”, expedida por órgão público competente;

c) Prova de regularidade para com as fazendas federal, estadual e municipal do domicílio ou sede da Licitante, **na forma da lei**, por meio dos seguintes documentos:

c.1) Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativa aos **Tributos Federais** e Dívida Ativa da União, previstas nas alíneas “a” a “d” do parágrafo único do artigo 11 da Lei 8.212 de 24 de julho de 1991, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil ou Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, nos termos da Portaria MF 358 de 05/09/2014;

c.2) Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativa aos **Tributos Estaduais** com referência especificamente ao ICMS – Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços, expedida pela Fazenda Estadual, da sede da Licitante;

c.2.1) Em se tratando de sede no Estado de São Paulo, será aceita tanto a Certidão Negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo – CRDA, expedida pela Procuradoria Geral do Estado, quanto a Certidão Negativa de

Débitos Tributários Não Inscritos na Dívida Ativa do Estado de São Paulo, expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo;

c.3) Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativa aos **Tributos Municipais Mobiliários** com referência especificamente ao ISS – Imposto Sobre Serviços, expedida pela Secretaria da Fazenda Municipal;

d) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – CRF-FGTS relativo à sede da Licitante, expedida pela Caixa Econômica Federal.

12.1.3.1 - Todos os documentos elencados acima, após solicitados pelo Pregoeiro, deverão **estar válidos na data da sua apresentação**. A validade corresponderá ao prazo fixado nas próprias certidões, quando houver. Caso estas não contenham expressamente o prazo de validade, o Senac convencionou o **prazo de 90 (noventa) dias corridos**, a contar da data de sua expedição, ressalvada a hipótese da Licitante comprovar que o documento tem prazo de validade inferior ou superior ao antes convencionado, mediante juntada de norma legal pertinente.

12.1.3.2 - Os documentos obtidos por meio da INTERNET somente serão validados após consulta da respectiva veracidade nos sítios oficiais.

12.1.3.3 - Todos os documentos apresentados deverão estar em nome da licitante e com o número do CNPJ e endereço respectivo. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; se for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz.

12.1.4 - HABILITAÇÃO TÉCNICA

12.1.4.1 – Apresentação de, 1 (um) Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado, original ou cópia autenticada, contendo nome legível, assinatura, cargo e telefone para contato, atestando que a Licitante executa ou executou satisfatoriamente os serviços de consultoria para o desenvolvimento, implantação, manutenção e configuração do Software IBM Watson e de Aplicações WEB integradas aos processos de suporte a

plataforma conversacional, integrado ao processo de gerenciamento de requisições e incidentes dos serviços de TI e processos de backoffice core do negócio da empresa, utilizados por usuários internos e externos.

12.1.4.2 Apresentação de, 1 (um) Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado, contendo nome legível, assinatura, cargo e telefone para contato atestando que a Licitante executa ou executou satisfatoriamente desenvolvimento e implementação de integração entre o software IBM Watson Assistant e sistemas legados utilizando web services ou Orquestrador em Note.JS.

13 – DOS RECURSOS

13.1 - Divulgada a(s) vencedora(s) por decisão da Comissão Permanente de Licitação, a Licitante que dela discordar terá o prazo de **até 5 (cinco) minutos** para manifestar sua intenção de interpor recurso, em campo próprio do Sistema Eletrônico. A partir da aceitabilidade do recurso, a Licitante terá o prazo de **2 (dois) dias úteis** para apresentação das razões da interposição do recurso também no Sistema Eletrônico.

13.2 - Interposto o recurso nos termos do **subitem 14.1**, dele se dará ciência às demais licitantes pelo Sistema Eletrônico, que poderão no mesmo prazo apresentar suas contrarrazões no Sistema Eletrônico. **O recurso terá efeito suspensivo.**

13.3 - A falta de manifestação imediata e motivada da Licitante, bem como a não apresentação de documentos comprobatórios que instruem o recurso no prazo previsto no **subitem 14.1**, implicará a **renúncia do direito de recorrer.**

13.4 - Na contagem dos prazos estabelecidos nos **subitens 14.1 e 14.2** excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos aqui referidos, em dia de funcionamento da Sede da Administração Regional do Senac São Paulo, localizada na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar, bairro Vila Buarque, São Paulo/SP.

13.5 - O recurso interposto em desacordo com as condições estabelecidas neste Edital não será conhecido.

13.6 - O acolhimento do recurso pela autoridade competente somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.

14 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 - Para dirimir dúvidas suscitadas no exame dos documentos de habilitação e/ou da proposta comercial, a Comissão Permanente de Licitação, em qualquer fase da licitação, poderá, a seu critério exclusivo, realizar diligências junto às Licitantes e/ou terceiros solicitando esclarecimentos e/ou comprovação a respeito da veracidade de informações e/ou dos documentos apresentados.

14.2 - A Comissão Permanente de Licitação poderá, ainda, a seu critério, solicitar que qualquer Licitante supra ou saneie eventuais omissões ou falhas relativas no cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos neste Edital, mediante a apresentação de documentos, desde que os envie no curso da própria sessão **no prazo previamente estipulado**.

14.3 - Com o objetivo de dirimir dúvidas suscitadas no exame dos documentos de habilitação e/ou da proposta comercial e/ou sanear eventuais omissões ou falhas relativas no cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos neste Edital, o Senac poderá consultar o seu Cadastro de Fornecedores.

14.4 - Sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, judicial ou extrajudicial, nos termos do **artigo 62** da **Resolução nº 01/2024**, de 02/01/2024, esta licitação poderá ser:

- a) Ser cancelada, parcial ou totalmente, antes da assinatura do contrato ou documento equivalente;
- b) Ter adiada a sua abertura; ou
- c) Ter alterado o seu Edital, com a fixação de novo prazo para realização da Licitação;

14.4.1 - Nas hipóteses mencionadas nas alíneas "b" e "c" do subitem 14.4 acima, o Senac divulgará a nova data de abertura ou as alterações efetuadas, disponibilizando o novo Edital no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>.

14.5 - A(s) Licitantes(s) declarada(s) vencedora(s) será(ão) convocada(s) para assinar o contrato ou documento equivalente no prazo indicado no respectivo documento de convocação oportunamente emitido pelo Senac.

14.5.1 - O prazo para comparecimento, de que trata o subitem 15.5 acima, dar-se-á a critério exclusivo do Senac, conforme sua necessidade, sendo que poderá ocorrer de forma imediata.

14.5.2 - Após convocada(s), a(s) Licitantes(s) vencedora(s) deverá(ão) informar o(s) nome(s) de seu(s) representante(s) com poderes para representação e assinatura, e, no caso desta ser realizada por procuradores, deverá(ão) apresentar procuração com poderes expressos.

14.5.3 - Sem prejuízo do disposto no subitem 15.5, a(s) Licitante(s) declarada(s) vencedora(s) concorda(m), desde já, como válida qualquer forma de comprovação de anuência ao Edital em formato eletrônico e de formalização do contrato, ainda que não se utilize de certificado digital emitido no padrão ICP-Brasil, nos termos da legislação aplicável, considerando, para todos os efeitos, a data da última assinatura como a data de sua formalização jurídica.

14.6 - Caso a(s) Licitante(s) declarada(s) vencedora(s) da licitação opte(m) em fornecer os materiais/ equipamentos ou prestar os serviços objeto da presente licitação **por meio de estabelecimento filial**, deverá(ão) realizar o cadastro ou atualização respectiva no Cadastro de Fornecedores no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, apresentando os documentos atualizados elencados no subitem 12.1.2 em relação à filial eleita, bem como, documentos de qualificação técnica, quando houver, exceto aqueles que pela própria natureza ou por determinação legal, forem comprovadamente emitidos apenas em favor do estabelecimento matriz ou cuja validade abranja todos os estabelecimentos da empresa, no prazo de até 2 (dois) dias úteis a contar da data de solicitação do Senac.

14.6.1 Se a(s) Licitante(s) vencedora(s) não apresentar(em) a documentação exigida no subitem anterior, o faturamento deverá ser realizado por meio de sua sede.

14.7 A(s) Licitante(s) vencedora(s) deverá(ão) manter as condições que propiciaram a sua habilitação e qualificação, facultando-se ao Senac, a seu exclusivo critério, realizar diligência no endereço apresentado pela(s) vencedora(s), para comprovação de todas as exigências descritas no Edital, bem como exigir a renovação cadastral, no ato da assinatura do(s)

instrumento(s) do(s) contrato(s), no todo ou em parte, dos documentos de habilitação e qualificação.

14.8 Todas as informações da presente licitação, tais como esclarecimentos de dúvidas, erratas, julgamentos, recursos, resultados e homologação, dentre outras, estarão disponíveis no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp/default.aspx>, sendo de responsabilidade de cada Licitante o devido acompanhamento e os atos praticados.

14.9 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da Licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação ou a exata compreensão da sua proposta.

14.10 O Senac poderá exigir a prestação de garantia contratual e, conforme o caso, de garantia adicional, nos termos que vierem a ser estabelecidos no Contrato.

15 – DAS PENALIDADES

15.1 Caracterizar-se-á o descumprimento total das obrigações assumidas, a recusa pela(s) Licitante(s) declarada(s) vencedora(s) da licitação em assinar o contrato ou documento equivalente correspondente, no prazo determinado na Carta de Convocação emitida pelo Senac (conforme subitem 15.5 supra), bem como a recusa em atender qualquer outra exigência prevista neste Edital, ensejando a imposição das seguintes penalidades, inclusive de forma cumulativa, a critério do Senac:

- a) perda do direito à contratação, facultando-se ao Senac adjudicar esta licitação com as Licitantes remanescentes, na ordem de classificação;
- b) suspensão da Licitante no Cadastro de Fornecedores e dos direitos de licitar e contratar com o Senac pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- c) perda de eventual garantia de proposta oferecida; e/ou
- d) multa de 10% (dez por cento) do preço total da proposta comercial apresentada na homologação.

15.1.1 - Serão, ainda, aplicadas as penalidades supramencionadas caso

seja constatado, a qualquer tempo, que houve adulteração dos documentos de habilitação; apresentação de declarações com conteúdo comprovadamente inverídico ou superveniente conhecimento de fatos que comprovadamente afetem a capacidade financeira, técnica ou comercial da(s) Licitante(s) vencedora(s), sem que caiba à(s) Licitante(s) qualquer direito a reclamação, indenização ou ressarcimento de qualquer natureza.

16 – DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

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

- a) Cumprir as obrigações estabelecidas pela LGPD, tratando sempre o mínimo de dados pessoais necessários para atingir as finalidades deste Edital;
- b) Adotar medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais;
- c) Envidar esforços razoáveis para garantir que os dados pessoais tratados estejam atualizados e sejam relevantes em todas as circunstâncias, enquanto estiverem sob sua custódia ou sob seu controle, na medida em que tenha capacidade de fazê-lo;
- d) Notificar o titular de dados pessoais e as autoridades acerca do tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital; e
- e) Disponibilizar avisos de privacidade para ampliar a transparência e confiabilidade acerca do tratamento de dados pessoais realizado.

16.2 Ao participar do processo licitatório objeto deste Edital, a Licitante, por seus representantes legais e sob as penas da lei, declara como verdadeiros quaisquer dados pessoais informados na Documentação de Habilitação e/ou

decorrentes do previsto neste Edital, responsabilizando-se por esta garantia e pela legalidade do compartilhamento dos dados pessoais com o Senac nos termos da legislação aplicável, em particular da LGPD. A Licitante, compromete-se, ainda, a não comunicar, revelar, disponibilizar ou utilizar dados pessoais aos quais tiver acesso em razão de sua participação no processo licitatório para finalidades distintas daquelas que motivaram o seu acesso, responsabilizando-se integral e exclusivamente pelo pleno atendimento desta obrigação.

16.3 A Licitante declara, por seus representantes legais e sob as penas da lei, que conhece e cumpre integralmente as disposições da LGPD no que toca o tratamento de dados pessoais necessário para a condução de seu negócio e execução do contrato objeto desta Licitação, particularmente que (i) observa as obrigações estabelecidas pela LGPD, garantindo, inclusive, a origem lícita e/ou necessidade dos dados pessoais tratados; (ii) adota medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais; (iii) possui procedimento que permite notificar o Senac acerca do tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital e futuro contrato; e (iv) implementou mecanismos para cumprimento de solicitações envolvendo tratamento de dados pessoais pelos titulares e autoridades, e mitigação de riscos, podendo, inclusive, cooperar com o Senac nesse sentido.

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

16.5 Em caso de dúvidas acerca do tratamento de dados pessoais e/ou para exercer os direitos previstos na LGPD, como de acesso, retificação e exclusão,

o titular de dados pessoais e/ou seu representante poderão entrar em contato com o encarregado de proteção de dados do Senac em <https://www.sp.senac.br/fale-com-a-gente/privacidade-de-dados>.

17 – DA LEI ANTICORRUPÇÃO

17.1 A Licitante deverá atender às disposições contidas na Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção, motivo pelo qual durante todo o período de vigência do Contrato, conduzirá suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis, não podendo dar, oferecer, pagar, prometer pagar ou autorizar o pagamento, direta e indiretamente, de qualquer valor, a quem quer que seja, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios, e que violem o estabelecido na Lei Anticorrupção.

18 – DOS ANEXOS QUE INTEGRAM O PRESENTE EDITAL

- 18.1 - Modelo de Proposta Comercial (**Anexo I**)
- 18.2 - Contrato de Prestação de Serviço (**Anexo II**)
 - 18.2.1 - Termo de Referência (**Anexo A**)
 - 18.2.2 Acordo de Tratamento de Dados Pessoais (**Anexo B**)
 - 18.2.3 Proposta Comercial Datada (**Anexo C**)

São Paulo, 11 de abril de 2024.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac
Administração Regional no Estado de São Paulo
Gerência de Materiais e Serviços

ANEXO I

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

PREGÃO ELETRÔNICO 0026.2024.PE.0019

QUADRO 1 SERVIÇOS					
DESCRIÇÃO	HORAS MÊS (FIXAS)	HORAS Estimadas (12 MESES)	VALOR HORA	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL (12 MESES)
A - Suporte e Curadoria IBM Watson	200	2400	R\$	R\$	R\$
DESCRIÇÃO	HORAS MÊS (ESTIMADAS)	HORAS ESTIMADAS (12 MESES)	VALOR HORA	VALOR TOTAL ESTIMADO (12 MESES)	
B- Serviço Técnico Especializado - Plataforma Cognitiva IBM Watson	400	4800	R\$	R\$	
Total 1 (A + B)				R\$	

QUADRO 2 LICENCIAMENTO

PN	Descrição	Qtd	Meses	Valor Unitário	Valor Total
D018TZX	IBM Watson Subscription For IBM Cloud 1 Brazilian Real per Month	20.833 Créditos IBM Cloud	12	R\$	R\$
D018UZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud 1 Brazilian Real Overage	N/A	N/A	R\$	
D019NZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud Service Level Agreement	Up to 1	12	R\$	
D1U2ALL	IBM Cloud Advanced Support 1 Brazilian Real per Month	20.833 Créditos IBM Cloud	12	R\$	R\$
D1U2BLL	IBM Cloud Advanced Support 1 Brazilian Real Overage	N/A	N/A	R\$	
D0405ZX	IBM watsonx Assistant Enterprise Instance Pay per Use	N/A	N/A	R\$	

**Preços com duas casas decimais.*

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

ANEXO II

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO 0026.2024.PE.0019

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ sob nº 03.709.814/0001-98, com sede nesta Capital, na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar, a seguir denominado simplesmente “**Senac**”, por meio de sua Gerência _____, neste ato representado pelo(a) Sr(a). _____, inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, e **Xxxxxxxxxxxx**, inscrita no CNPJ sob nº xxx.xxx.xxx/xxxx-xx, situada no Município de _____, Estado de São Paulo, na _____, xxx, a seguir denominada simplesmente “**Contratada**”, neste ato representada pelo(a) Sr(a). _____, inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, têm entre si justo e acordado o presente Contrato de Prestação de Serviços, a seguir denominado simplesmente “**Contrato**”, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

1. Constitui objeto deste Contrato a prestação dos serviços de _____ (“**Serviços**”) pela **Contratada**, conforme discriminado na Proposta datada de __/__/20__, a seguir denominada simplesmente “**Anexo C**”, e nos demais Anexos abaixo relacionados, que, rubricados pelas Partes, integram o presente Contrato:

Anexo A – Termo de Referência

Anexo B – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais

Anexo C - Proposta datada de __/__/20__

Parágrafo único: Integram o presente Contrato, independentemente de transcrição, o Edital e respectivos Anexos e demais atos praticados no processo licitatório acima mencionado.

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

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

4. A **Contratada** é responsável pelo pessoal que utilizar na execução dos Serviços, respondendo integralmente por todos os respectivos atos e encargos, pelo que exime o **Senac** de qualquer responsabilidade caso este seja demandado de forma

principal ou subsidiária e concorda, desde já, com sua denúncia à lide ou a indenizar o **Senac** regressivamente, se for o caso, arcando com todas as despesas e encargos oriundos de eventuais demandas cíveis e/ou trabalhistas, caso seu pedido expresso na defesa de exclusão do **Senac** da lide não obtenha êxito.

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

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

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

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

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

9. Pelo licenciamento de software, o **Senac** pagará à **Contratada** através de parcela única, no valor de R\$ _____, em até 30 (trinta) dias após o recebimento das licenças e respectivas notas fiscais e faturas. Pela prestação dos Serviços, o **Senac** pagará à **Contratada** o valor mensal de acordo com o volume de cada serviço utilizado no mês, mediante relatório, conforme estipulado no Anexo C. O pagamento será efetuado no dia 25 (vinte e cinco) de cada mês, considerando os serviços efetivamente prestados no mês anterior à 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) permanecerá inalterado pelo prazo de 12 (doze) meses contados da assinatura do presente Contrato, podendo ser reajustado após esse prazo por meio de apostilamento, no qual constará o índice acordado entre as Partes dentre os oficiais vigentes no Brasil.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) **se as informações ou dados confidenciais já forem de domínio público anteriormente ao recebimento destes ou que tenham de alguma outra forma se tornado públicos após o seu recebimento pela Contratada. Serão considerados "de domínio público" ou tornados públicos as informações ou dados que tiverem sido obtidos pela Contratada, de forma legal e legítima, de outra fonte que não seja o Senac, desde que referida fonte não tenha assumido, direta ou indiretamente, obrigações de confidencialidade relativas a tais informações ou dados confidenciais perante o Senac, bem como não tenha obtido tais informações ou dados confidenciais de outras pessoas físicas ou jurídicas que tenham assumido obrigações de confidencialidade perante o Senac;**
- b) **se as informações ou dados confidenciais já forem, comprovadamente, de conhecimento da Contratada anteriormente à sua divulgação pelo Senac;**
- c) **quando houver prévia e expressa anuência do Senac quanto à liberação da obrigação de sigilo e confidencialidade;**
- d) **se as informações ou dados confidenciais do Senac e do presente Contrato tiverem de ser divulgados em razão de cumprimento de lei, determinação judicial ou de órgão competente fiscalizador das atividades desenvolvidas pelo Senac, sendo que, em qualquer hipótese, a Contratada se obriga a notificar, de imediato e por escrito, o Senac, informando sobre tal exigência de divulgação e a cooperar, às suas expensas, com o Senac, de forma a permitir que este, se for do seu interesse, (i) busque os remédios judiciais ou extrajudiciais cabíveis para evitar e/ou restringir a divulgação das informações ou dados confidenciais, (ii) consulte-se com a**

Contratada com relação às medidas a serem tomadas para restringir ou reduzir o escopo da referida exigência e/ou (iii) tome quaisquer outras medidas apropriadas para evitar a divulgação das informações ou dados confidenciais. Caso a Contratada tenha de divulgar quaisquer informações ou dados confidenciais nos termos desta alínea, concorda que deverá restringir a divulgação àquela parte das informações ou dados confidenciais que for estritamente necessário divulgar, bem como envidará seus melhores esforços para que a estes seja dispensado tratamento sigiloso;

- e) se as informações ou dados confidenciais tiverem sido divulgados pelo Senac a terceiros sem obrigações de confidencialidade.**

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

16. 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 __/__/__ a __/__/__ (12 (doze) meses), podendo **(i)** sua vigência ser prorrogada automaticamente, caso não haja manifestação em contrário de quaisquer das Partes com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço contratado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação, ou **(ii)** ser denunciado pelas Partes, por escrito, a qualquer momento, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ressalvando-se que, em até 2 (dois) dias úteis contados da data da comunicação escrita da denúncia, a **Contratada** procederá à devolução ao **Senac** do valor dos Serviços que ainda não tiverem sido executados se o **Senac** já tiver efetuado seu pagamento.

18. O presente Contrato será considerado rescindido pelo **Senac**, de pleno direito, sem aviso prévio: (i) se a outra Parte entrar em liquidação voluntária ou compulsória, tornar-se insolvente ou falida ou requerer/for requerida sua insolvência, recuperação judicial ou extrajudicial ou falência e/ou for impedida/proibida de exercer suas atividades; ou (ii) por motivo de força maior ou caso fortuito, na medida em que impossibilite total ou parcialmente o cumprimento das obrigações assumidas neste Contrato, ficando o **Senac** liberado do pagamento dos Serviços não executados.

19. A **Contratada** não poderá ceder ou transferir, parcial ou totalmente, as obrigações assumidas no presente Contrato sem a prévia e expressa autorização, por escrito, do **Senac**. Concedida referida autorização, a **Contratada** continuará responsável pelos Serviços contratados.

Parágrafo único: A sucessão contratual será permitida somente em decorrência de operações societárias de fusão, cisão ou incorporação realizada pela **Contratada** e, desde que: (i) previamente analisada e consentida pelo **Senac**, considerando eventuais riscos ou prejuízos para o adimplemento contratual; (ii) sejam mantidas todas as condições contratuais; e (iii) exista expressa concordância do sucessor em assumir a responsabilidade pela execução do presente Contrato e receber os créditos dele decorrentes.

20. É vedada a cessão ou transferência parcial ou total de qualquer crédito, bem como a emissão, por parte da **Contratada**, de qualquer título de crédito decorrente deste Contrato sem a prévia e expressa autorização, por escrito, do **Senac**.

21. Fica estipulada multa correspondente 10% (dez por cento) do valor total contratado, sem prejuízo de indenização suplementar pelos danos comprovadamente causados, na qual incorrerá a Parte que infringir quaisquer cláusulas deste Contrato, excetuada (i) a hipótese de atraso no pagamento, para a qual a penalidade está prevista no Parágrafo Segundo da Cláusula 9 (nove) deste instrumento e (ii) eventuais penalidades específicas previstas em Anexos relacionadas a execução dos Serviços, não limitadas a Níveis Mínimos de Serviço e/ou avaliações, facultando-se, ainda, à Parte inocente o poder de considerar simultaneamente rescindido o presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

22. Os termos e condições deste Contrato somente poderão ser alterados por meio de termo de aditamento escrito e (i) de acordo com a vontade das Partes ou (ii) em caso de determinação ou nova regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") relativamente às cláusulas que regulam o tratamento de dados pessoais.

23. Caso qualquer cláusula deste Contrato seja considerada nula, no todo ou em parte, exigindo a alteração de uma disposição, as demais permanecerão válidas e em vigor e as Partes deverão proceder à alteração da cláusula em questão, preservando a sua intenção original.

24. O fato de as Partes, na vigência do presente Contrato, deixarem de exercer, parcial ou totalmente, qualquer direito seu oriundo do presente instrumento, não significará nem poderá ser interpretado como renúncia ao aludido direito, sendo considerado mera liberalidade.

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

26. Os subscritores do presente Contrato o fazem na forma dos atos constitutivos em vigor da **Contratada**, declarando, neste ato e sob as penas da lei, que têm plenos poderes para tanto.

27. As Partes elegem o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para solucionar litígios porventura decorrentes deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem as Partes justas e contratadas, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nomeadas.

São Paulo, ___ de _____ de 20__.

Nome do Representante Legal
Senac

Nome do Representante Legal
Contratada

Testemunhas:

Nome:
RG:
CPF:

Nome:
RG:
CPF:

ANEXO A

TERMO DE REFERÊNCIA

DO OBJETO LICITADO E CONDIÇÕES GERAIS TÉCNICAS

1. Descrição do Objeto

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

2. Detalhamento do Objeto

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

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

Entre as principais ferramentas destacam-se as seguintes:

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

2.2. Suportar a integração com canais de distribuição da Solução

Cognitiva em ambiente de homologação e produção:

- ✓ Sites e Aplicativos Web e Mobile do SENAC SP, esta interface de interação deverá ser construída pela Contratada;
- ✓ Canais de atendimento integrados ao IBM Watson;
- ✓ WhatsApp;
- ✓ Microsoft Teams;
- ✓ Aplicativos Mobile;
- ✓ URA;
- ✓ Entre outras plataformas/sistemas e canais de interação com usuário;
- ✓ IBM Control Desk integrações com os seguintes processos e aplicações:
- ✓ Service Portal;

- ✓ Gerenciamento de Solicitações;
- ✓ Gerenciamento de Demandas;
- ✓ Gerenciamento de Incidentes;
- ✓ Gerenciamento de Problemas;
- ✓ Gerenciamento de Eventos;
- ✓ Base de Conhecimento;

2.3 Escopo Macro do Projeto:

- ✓ Definir a arquitetura da solução;
- ✓ Implementar uma arquitetura e construir a solução cognitiva de forma que se possa utilizar recursos de capacidade de atendimento, prevendo acesso simultâneo de usuários em cada canal de comunicação e que a solução esteja disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- ✓ Configurar as ferramentas de desenvolvimento citadas no item 1.2, construção da solução cognitiva conversacional deverá utilizar os seguintes recursos e de outras que se fizerem necessário para a execução do projeto;
- ✓ Mapear e estruturar em conjunto com os usuários chaves do projeto as informações e processos que servirão de base para a construção dos fluxos de diálogo;
- ✓ Definir em conjunto com os usuários chaves do projeto as integrações (webservices) necessárias entre os dados estáticos e os dados dinâmicos para a implementação da solução;
- ✓ Construir e disponibilizar um agente conversacional com automação dos fluxos de conversas via web chat automatizado, sendo capaz de responder questões diversas sobre as entidades do SENAC SP, relacionadas:
- ✓ Aos serviços ofertados pelo SENAC SP, com informações tais como: Descrição dos serviços, locais onde os serviços estão disponíveis; telefones de contato; valores para indústria contribuinte e não contribuinte e política de descontos; turnos; atividades previstas para o serviço; formas de pagamento; número de vagas, previsão de novas datas para prestação de serviços e encaminhamento para matrícula quando curso.
- ✓ O conteúdo do treinamento das conversas na solução IBM Watson será informado pela Contratante a Contratada. No caso, os dados que serão utilizados como base para a elaboração dos fluxos de conversação serão estruturados e definidos durante as reuniões de análise do projeto, onde será definida a arquitetura da solução.

- ✓ Configurar o Chatbot para responder as perguntas dos usuários com base em um grau de certeza que deverá ser parametrizado e mantido pelos administradores da ferramenta.
- ✓ Permitir que a solução redirecione o atendimento sempre que o chatbot não encontrar uma resposta adequada ou se o serviço não estiver disponível, neste caso o chatbot deverá abrir uma requisição na solução de ITSM, atual IBM Control Desk do SENAC ou por e-mail.
- ✓ A solução deverá entender de forma natural o idioma português Brasileiro, incluindo regionalismos, siglas, abreviaturas oficiais e abreviaturas utilizadas em comunicadores instantâneos relacionados ao contexto da contratante.
- ✓ O processamento da linguagem natural, destinada à conversação, deverá correlacionar perguntas e respostas de modo a garantir o fluxo da conversação e real entendimento da intenção do interlocutor.
- ✓ A solução deverá contemplar o registro da conversação em base de dados da Contratante para análise, incluindo pergunta e resposta, bem como a data e hora da conversa. Esta gravação poderá ocorrer após o término da conversa para evitar problemas de desempenho na solução.
- ✓ Permitir desconexão para encerrar a interação com o chat (botão para sair).
- ✓ Permitir configurar a solução para realizar a desconexão por inatividade.
- ✓ Permitir que o usuário possa realizar o download de um arquivo no formato a ser definido pelos usuários chaves como por exemplo: A grade curricular de um curso ou as atividades de um determinado serviço.
- ✓ Permitir a customização da Interface Web com as cores, padrão de fonte e logo da Contratante, incluindo responsividade da interface do chat. Obs.: A alteração nos sites da Contratante para adicionar o link do chatbot ficará sob responsabilidade da mesma.
- ✓ O chatbot deve ser compatível com os principais navegadores de internet, como Internet Explorer (IE), Mozilla Firefox, Google Chrome e Safari, nas versões atuais.
- ✓ Permitir reconhecer alunos, colaboradores na conversação e que sejam configuráveis para oferecer melhor orientação nos fluxos de conversa.
- ✓ Construir e disponibilizar um Módulo para Gestão e Monitoramento da solução. O módulo deve possuir interface Web e deverá permitir:
 - A construção de relatórios que permitirá aos usuários obter diariamente informações, como por exemplo: Quais os tipos ou

as perguntas mais realizadas (intenções) para que se possa evidenciar qual o grau de interesse dos usuários e em quais temas; quais as perguntas que não foram respondidas, pois não foram treinadas ou que estão fora do escopo; quais os atendimentos que estão sendo redirecionados para o atendimento de uma equipe específica, quais os temas de maior interesse dos clientes; itens relacionados a satisfação ou insatisfação dos clientes e indicador de tempo médio de atendimento no chat. Estes itens apoiarão os administradores nos processos de aprimoramento da solução e treinamentos necessários para enriquecer a base de conhecimento do chatbot.

- Além dos relatórios, a solução deve permitir consultar o número de chamadas que estão sendo solicitadas para a(s) API(s) permitindo acompanhar diariamente o consumo de mensagens. Caso a aplicação tenha tarifação por interação realizada, a Contratada deverá disponibilizar um acesso gerencial para que seja possível consultar as interações de forma analítica e sintética, incluindo a data e hora da transação eletrônica e o valor cobrado, seja por interação ou por volume contratado e fornecer a previsão do saldo de créditos disponíveis para a Contratante;
- Permitir exportar relatórios em formato PDF;
- A Contratada deverá elaborar um documento de especificação funcional da solução contendo itens tais como: Arquitetura, Regras de negócio e Especificação Técnica. A implementação por etapas ou completa somente deverá ser iniciada após a validação e aceite dos responsáveis técnicos da Contratante. A Contratante poderá utilizar a sua própria metodologia de projetos e desenvolvimento para realizar a entrega do material. O material deverá ser escrito de forma clara e concisa para validação da equipe técnica.

3. Serviço Técnico especializado, Suporte, Curadoria e Melhorias:

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

- ✓ Manutenção corretiva: Serviços de manutenção corretiva (correção de erros) da solução implantada nos ambientes utilizados pela Contratante dentro do ANS de até 4h, sem custo adicional além do custo mensal de suporte.
- ✓ Manutenção corretiva é aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado como escopo do projeto. O

desempenho do sistema é considerado item de manutenção corretiva e será classificado como crítico, devendo ser corrigido de acordo com o mesmo prazo. Caso o problema de desempenho seja identificado como um problema no ambiente da Contratante, a Contratada não será penalizada com este atendimento.

- ✓ Melhorias: A Contratada deverá realizar trabalhos de melhorias na ferramenta, caso sejam liberadas novas releases e estas venham a impactar na utilização da solução da Contratante. As horas destas atividades deverão ser consumidas do contrato de suporte sem qualquer ônus adicional para a Contratante e deverão seguir cronograma de atividades previamente estabelecidos.
- ✓ Dúvidas e Informações: A Contratada deverá prestar suporte para solucionar dúvidas e repassar informações pertinentes aos serviços prestados dentro do contrato de suporte sem debitar das horas contratadas, conforme ANS a ser estabelecido.

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

- ✓ Estes serviços têm o objetivo a inclusão de novas funcionalidades ou ainda para pequenos ajustes e correções que sejam do interesse da Contratante para o aperfeiçoamento e aprimoramento da solução.
- ✓ A prestação de serviço de análise/levantamento, desenvolvimento e consultoria que visam atender as demandas normais de evolução da solução para aumentar o nível de aderência às particularidades da Contratante.
- ✓ Este serviço somente será devido à Contratada se for demandado pela Contratante e autorizado pelo gestor do contrato. As entregas somente serão aceitas pela Contratante após a realização de testes e validação no ambiente de homologação.
- ✓ Estas horas poderão ser utilizadas para manutenções corretivas, evolutivas ou adequações e implementações dos requisitos obrigatórios descritos neste Termo de Referência.

3.3. Responsabilidades da Contratada:

- ✓ Manutenção da solução cognitiva IBM Watson: Administração, suporte e melhorias, bem como o desenvolvimento e implementação de novos processos ou integrações;
- ✓ Suporte e Manutenção das aplicações integradas ao software

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

3.4. Perfil dos Desenvolvedores e Analistas de Sistemas

Os profissionais alocados pela contratada, deverão deter conhecimentos em:

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

4. Local e Forma de Atendimento

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

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

4.3. A Contratada deverá disponibilizar 200 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	200
Total	

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

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

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

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

PN	Descrição	Qtd	Meses
D018TZX	IBM Watson Subscription For IBM Cloud 1 Brazilian Real per Month	20.833 Créditos IBM Cloud	12
D018UZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud 1 Brazilian Real Overage	N/A	N/A
D019NZX	IBM Watson Subscription for IBM Cloud Service Level Agreement	Up to 1	12
D1U2ALL	IBM Cloud Advanced Support 1 Brazilian Real per Month	20.833 Créditos IBM Cloud	12
D1U2BLL	IBM Cloud Advanced Support 1 Brazilian Real Overage	N/A	N/A
D0405ZX	IBM watsonx Assistant Enterprise Instance Pay per Use	N/A	N/A
D04X2ZX	IBM watsonx Assistant Enterprise 1000 MAU Active User Pay per Use	N/A	N/A

5. Perfil Profissional da Equipe da Contratada

5.1 Este item define o tipo de perfis dos profissionais das equipes da Contratada que manterão relacionamento direto com o Senac. Outros perfis poderão ser agregados às equipes a critério da Contratada.

5.2 Os profissionais que manterão relacionamento direto com o Senac deverão ser apresentados na reunião inicial (que poderá ser realizada de forma presencial ou remotamente, conforme necessidades do Senac SP) com a Contratada, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos.

5.3 A apresentação de novos profissionais durante a execução dos serviços, incluindo a entrega das comprovações dos perfis, deverá ser feita em reunião com o Senac, antes de iniciarem o trabalho.

5.4 O Senac receberá as comprovações, verificará se atendem aos requisitos do perfil e, caso afirmativo, autorizará a Contratada a protocolá-las no setor competente do Senac para anexar ao Contrato vigente.

5.5 Uma vez aprovados os perfis, os profissionais serão apresentados à equipe do Senac (que poderá ser realizada de forma presencial ou remotamente, conforme necessidades do Senac) que eles atuarão.

5.6 É responsabilidade da Contratada dimensionar, gerenciar e definir seus recursos humanos para realizar os serviços especificados no projeto e outras demandas internas detendo domínio nas tecnologias utilizadas pelo Senac.

5.7 Perfil profissional não pode ser entendido, em hipótese alguma, como quantidade de profissionais a serem empregados na prestação dos serviços.

5.8 Nos casos em que os profissionais da Contratada atuem parcialmente no ambiente do Senac, ou nos casos em que, mesmo em ambiente da Contratada, mas que se relacionarem com os servidores do Senac, o Senac poderá, caso considere que os profissionais indicados não apresentem o nível técnico satisfatório ou mesmo mantenham comportamento inadequado no ambiente de trabalho, a qualquer tempo, solicitar sua substituição, o que deverá ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) dias.

5.9 Os profissionais poderão ser substituídos a qualquer tempo pela Contratada, desde que os substitutos possuam os requisitos profissionais estabelecidos neste Escopo de Serviços.

5.10 A não comprovação da qualificação desses profissionais nos prazos previstos neste Escopo de Serviços pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do contrato.

5.11 A Contratada deverá indicar um Preposto e um substituto que será responsável por acompanhar a execução dos serviços e atuar como interlocutor principal junto ao Senac, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes ao andamento dos serviços.

5.12 Os profissionais deverão ser fluentes em português, visto que todas as comunicações escritas e orais deverão ser realizadas em português.

5.13 A Contratada deverá indicar para a realização dos trabalhos colaboradores com as seguintes experiências e perfis profissionais:

Profissionais	Formação e experiência	Atribuições
Gerente de Projetos	Formação superior em TI/Gestão de Projetos. Conhecimento em ferramentas de gestão de projetos e práticas ágeis. Já ter atuado com times de desenvolvimento.	Gerenciamento de projetos
Desenvolvedor Júnior	Formação superior em TI. Conhecimentos intermediários em: Node.js, jQuery, mongoDB, API Rest; IBM Cloud, Watson Assistant (uso de actions); Design em soluções em páginas web (front end); Integração do Watson Assistant com interfaces mobile e web. Diferenciais: WatsonX e Watson Discovery.	Desenvolvimento e manutenção de aplicações construídas no Watson Assistant.
Desenvolvedor Sênior	Formação superior em TI. Conhecimentos intermediários em: Node.js, jQuery, mongoDB, API Rest; IBM Cloud, Watson Assistant (uso de actions); Design em soluções em páginas web (front end); Integração do Watson Assistant com interfaces mobile e web. Diferenciais: WatsonX e Watson Discovery.	Desenvolvimento e manutenção de aplicações construídas no Watson Assistant.

Analista de Testes	Formação superior em TI. Conhecimento como analista de testes, em ferramentas de testes e projetos de construção de softwares e aplicações, utilizando práticas ágeis e garantindo os requisitos de qualidade.	Desenvolvimento e execução de testes.
Analista de curadoria	Formação superior em letras, jornalismo, biblioteconomia, comunicação, TI ou áreas correlatas; Atribuições: Realização de levantamento de requisitos; Criação de documentações; Desenho de fluxogramas conversacionais via Miro, Figma ou draw.io; Desenvolvimento de FAQs no Watson Assistant; Diagnóstico de falhas no fluxo conversacional. Proficiências: Análise de dados; Domínio avançado do pacote Office, com foco em Excel; Lógica da programação. Diferenciais: UX Writing; JavaScript ou Python; Power BI; SQL.	Desenvolvimento e manutenção das bases de conhecimento construídas no Watson Assistant.

5.13.1 A Contratada deverá indicar para a realização dos trabalhos colaboradores com as seguintes certificações:

5.13.2 Certificação ITIL: ITIL Foundation v3 ou v4, esta certificação atesta o conhecimento em boas práticas em gestão de serviços, tema que será tratado, implementado e integrado na solução IBM Watson;

5.13.3 Apresentar certificação de capacidade técnica dos profissionais da empresa contratada na especialização de IBM Watson Assistant, contemplando os principais badges relacionados ao produto.

6. Remuneração

6.1 O Senac pagará, mensalmente, pelos serviços de suporte, curadoria, desenvolvimento e melhorias e suporte de fluxos da solução em IBM Watson e de Aplicações WEB integradas no processo de suporte, os valores previstos no quadro, constantes no Item A (quadro 1 do Anexo I), mediante a apresentação de relatório de horas trabalhadas para validação;

6.2 Caso sejam utilizadas horas previstas para customização, constantes no Item B (quadro 1 do Anexo I) 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;

6.3. Incluem-se no preço dos serviços todos os custos necessários à sua execução, inclusive ferramentas e transporte de equipamentos.

6.4. As licenças IBM, constantes no quadro 2 (Anexo I – Licenciamento), serão pagas em parcela única, com vencimento para 30 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

PROPOSTA COMERCIAL DATADA DE __/__/20__