

PREGÃO ELETRÔNICO – PEE 2025000091

O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac**, Administração Regional no Estado de São Paulo (“**Senac**”), torna pública a realização de **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO na forma eletrônica (“Pregão”)**, nos termos do presente Edital e seus Anexos.

RESUMO DA LICITAÇÃO

OBJETO: “CONTINUIDADE, DISPONIBILIZAÇÃO, AMPLIAÇÃO E CONSULTORIA ESPECIALIZADA EM PLATAFORMA CONVERSACIONAL (ASSISTENTE VIRTUAL) E LICENCIAMENTO DAS SOLUÇÕES IBM WATSON PARA O SENAC SP.”.

RECEBIMENTO DA PROPOSTA ELETRÔNICA NO PORTAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO SENAC SÃO PAULO:

De 12/09/2025 até às 09h45 do dia 22/09/2025.

ABERTURA DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS:

A partir das 10h00 do dia 22/09/2025.

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:

Às 10h00 do dia 22/09/2025.

DISPONIBILIDADE DO EDITAL:

PORTAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO SENAC SÃO PAULO, no site <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp> e na Sede da Administração Regional do **Senac São Paulo**, localizada na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar – Sala 705, Vila Buarque, São Paulo/SP, CEP:01222-020.

PEDIDOS E RESPOSTAS DE ESCLARECIMENTOS:

Os interessados poderão encaminhar solicitação de esclarecimentos, até o dia **17 de setembro de 2025**, por meio do Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, na aba “Mural”, no campo “**ESCLARECIMENTOS**”, em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Edital e seus Anexos, visando à sua melhoria. As questões formuladas serão respondidas, por escrito, a todos os interessados, até o dia **18 de setembro de 2025**. Não serão fornecidos esclarecimentos verbais por funcionários do Senac em quaisquer fases da presente licitação.

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

**Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

PREGÃO ELETRÔNICO – PEE 2025000091

1. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

- 1.1. A presente licitação reger-se-á pelas normas e procedimentos do Regulamento de Licitações e Contratos do Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo vigente (Resolução nº 18/2024), que pode ser consultado e/ou obtido por meio do link <https://www1.sp.senac.br/hotsites/sites/licitacao/wp-content/uploads/2024/06/resoluc%CC%A7a%CC%83o-182024-regulamento-de-licitac%CC%A7o%CC%83es-e-contratos-do-senac-sp.pdf>, e pelo presente Edital.
- 1.2. A contratação decorrente do presente processo licitatório se fará, no que lhe for aplicável, de acordo com o Termo Geral de Contratação do Senac São Paulo ("TGC"), devidamente registrado no 8º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo sob nº 1.591.854, que pode ser consultado e/ou obtido por meio do link <https://www1.sp.senac.br/hotsites/sites/licitacao/wp-content/uploads/2025/03/termo-geral-de-contratacao-do-senac-sao-paulo-8-rtdpj-n-1591854-de-28022025.pdf>.

2. OBJETO

- 2.1. A presente licitação destina-se a futura ou eventual contratação para **Continuidade, disponibilização, ampliação e consultoria especializada em plataforma conversacional (Assistente Virtual) e licenciamento das soluções IBM Watson para o Senac SP**, conforme especificações e de acordo com as condições, quantidades e exigências descritas neste Edital.

3. CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO

- 3.1. Respeitadas as demais condições legais e as constantes deste Edital, poderão participar deste Pregão, como também firmar o contrato ou instrumento equivalente dele decorrente com o Senac, pessoas jurídicas que satisfizerem plenamente todos os termos e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.
- 3.2. Na presente licitação somente poderá se manifestar em nome da Licitante o sócio ou dirigente/administrador, com poderes conferidos pelo Estatuto ou Contrato Social em vigor, procurador devidamente credenciado, ou seja, com

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

poderes outorgados por meio de procuração, instrumento público ou particular, para representar a Licitante em processos licitatórios.

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

3.2.2. 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.

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

3.3. **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.

3.3.1. 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.

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

3.5. 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

**Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 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>, para realizar o seu registro ou atualização cadastral, sendo, no mínimo, tipo **Básico**, com login e senha de acesso.
- 4.1.1. Para participação, o registro e/ou atualização cadastral, a homologação do cadastro pelo Senac, o credenciamento dos representantes que atuarão em nome da Licitante no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo, bem como a obtenção de senha de acesso, deverão ser feitos **ANTERIOREMENTE** à data de abertura da sessão pública.
- 4.1.2. 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.
- 4.1.3. A Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras as suas propostas e lances, sendo de sua inteira e exclusiva responsabilidade o uso da senha de acesso, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Senac, qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

5. CONEXÃO COM O SISTEMA

- 5.1. 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.
- 5.2. A participação neste Pregão Eletrônico se dará, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, utilizando-se do login e senha da Licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços, observadas as datas e os horários limites estabelecidos neste Edital.
- 5.3. A desconexão do Sistema Eletrônico com o Pregoeiro, durante a sessão, implicará as seguintes questões:

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 5.3.1. 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;
- 5.3.2. 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;
- 5.3.3. Quando a desconexão citada no [subitem 5.3.2](#) persistir por tempo **superior a 10 (dez) minutos**, a sessão poderá ser suspensa e retomada somente após a comunicação expressa do Pregoeiro às Licitantes.
- 5.4. A desconexão do Sistema Eletrônico com qualquer Licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão ou da licitação.

6. HABILITAÇÃO

6.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

- 6.1.1. 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;
- 6.1.2. **Prova de registro**, no órgão competente, no caso de empresário individual;
- 6.1.3. **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 no [subitem 6.1.1](#);
- 6.1.4. **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.

6.2. REGULARIDADE FISCAL:

- 6.2.1. 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;
- 6.2.2. 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:
- 6.2.2.1. 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;
- 6.2.2.2. 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;
- 6.2.2.2.1. 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;
- 6.2.2.3. 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;

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

6.3. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

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

6.3.2. Prova de Capital Social mínimo registrado até a data de abertura da presente Licitação de **R\$ 100.000,00 (Cem mil reais)** comprovado por meio de Contrato Social ou Balanço Patrimonial.

6.4. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

6.4.1. **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA E/OU CARTA DE REFERÊNCIA**

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

6.4.1.2. 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 WatsonX.AI e sistemas legados utilizando web services ou Orquestrador em Note.JS.

6.4.2. **CERTIFICAÇÕES**

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

6.4.2.1. Prova documental do profissional **Desenvolvedor Junior**, mediante apresentação de todas as certificações listadas abaixo:

- Watson Assistant
- Watson X
- Watson Discovery
- Covers watsonx.ai Generative AI Models
- Watsonx.data
- Watsonx.governance
- Watson Orchestrate

6.4.2.2. Prova documental do profissional **Desenvolvedor Senior**, mediante apresentação de todas as certificações listadas abaixo:

- Watson Assistant
- Watson APIs for Cloud Pak for Data & AI
- Watson X
- Watson Discovery
- Covers watsonx.ai Generative AI Models
- Watsonx.data
- Watsonx.governance
- Watson Orchestrate

6.4.2.3. Prova documental do profissional **Gerente de Projetos**, mediante apresentação das certificações em metodologias ágeis e diploma ou certificado em Gestão de Projetos ou PMO – PMBOK. Já ter atuado com times de desenvolvimento.

6.4.2.4. Prova documental do profissional **Analista de Testes**, mediante apresentação das comprovações abaixo:

- Graduação em curso voltado à TI
- Certificação WatsonX
- Certificação Watson Orchestrate
- Certificação Watson Assistant

6.4.2.5. Prova documental do profissional **Analista de Curadoria**, mediante apresentação das comprovações abaixo:

- Graduação em curso voltado à TI
- Certificação Watson X
- Certificação Watson Orchestrate
- Certificação Watson Assistant

6.4.2.6. Prova documental do profissional **Analista Infraestrutura Cloud**, mediante apresentação das comprovações abaixo:

- Graduação em curso voltado à TI
- IBM Cloud Advocate
- IBM Cloud Technical Advocate
- IBM Cloud Professional Architect
- IBM Cloud Advanced Architect
- IBM Cloud Professional Developer
- IBM Cloud Associate SRE
- IBM Cloud Professional SER
- IBM Cloud Security Engineer Specialist
- IBM Cloud Satellite Specialist
- IBM Cloud for Financial Services Specialist
- IBM Cloud DevSecOps Specialist
- IBM Cloud for VMware Solution Specialist
- IBM Cloud for SAP Specialist

6.4.2.7. As certificações devem ser apresentadas em original, cópia autenticada ou via Microsoft Transcript.

6.4.2.8. Não é limitado o número de profissionais apresentados pela licitante, porém cada profissional apresentado deve possuir as certificações exigidas de forma individual. Não serão aceitas certificações de múltiplos profissionais para compor um único perfil.

6.4.2.9. Importância das Certificações Solicitadas

- O ambiente deste processo licitatório acumula diversos documentos de suma importância, onde as regras de LPGD e demais diretrizes devem ser seguidas, e se faz exigência de profissionais qualificados.
- As certificações requeridas são fundamentais para uma rápida avaliação do perfil técnico dos profissionais. Sua exigência se justifica pelos seguintes motivos:
- Ambientes em Produção: Todas as tecnologias mencionadas estão em operação, e eventuais erros, testes inadequados ou falhas de homologação podem resultar em prejuízos significativos, levando à inoperância dos ambientes.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- Projetos novos: Para atender adequadamente todos os novos projetos utilizando todos os recursos disponíveis na plataforma, bem como a alocação e uso correto dos ambientes e sua infraestrutura.
- Particularidades do SENAC-SP: O ambiente tecnológico do SENAC-SP apresenta particularidades, incluindo a coexistência de tecnologias legadas tanto em ambientes on-premises quanto em cloud computing.

6.4.3. **COMPROVAÇÕES COM A CONTRATADA**

6.4.3.1. Comprovação do profissional com a Contratada deve ser apresentada por meio de um dos seguintes documentos:

- Carteira de Trabalho (CTPS), comprovando o vínculo empregatício do profissional com a Licitante na data da licitação;
- Contrato Social ou Estatuto, no caso de ser sócio proprietário da empresa Licitante;
- Contrato de Prestação de Serviços, firmado entre o profissional com a empresa Licitante.

6.5. **CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS**

6.5.1. Os documentos que forem emitidos pela internet estarão sujeitos a posterior conferência na página eletrônica do órgão emissor.

6.5.2. 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.

6.5.3. 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**.

6.5.4. Com o objetivo de dirimir dúvidas suscitadas no exame dos documentos de habilitação e/ou da proposta comercial e/ou sanear

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

eventuais omissões ou falhas relativas no cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos neste Edital, o Senac poderá consultar o seu Cadastro de Fornecedores.

- 6.5.5. Todas as certidões elencadas acima, após solicitadas pelo Pregoeiro, deverão **estar válidas 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.
- 6.5.6. Independentemente de declaração expressa, a apresentação dos documentos de habilitação e da proposta ajustada implica a aceitação plena e total das condições e exigências deste Edital e seus Anexos, a veracidade e autenticidade das informações constantes na proposta ajustada e nos documentos de habilitação apresentados, e ainda, a inexistência de fato impeditivo à participação da Licitante, o qual, na incidência, obriga a Licitante a comunicar ao Senac quando ocorrido durante o certame.
- 6.5.7. O desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação da Licitante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não importará seu afastamento da licitação ou a invalidação do processo.
- 6.5.8. É permitida a inclusão de documento complementar ou atualizado, desde que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica e seja comprobatório de condição atendida pela Licitante quando apresentada sua proposta, que não foi juntado com os demais documentos por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pela comissão de licitação/pregoeiro.
- 6.5.9. Não serão levados em consideração os documentos e/ou propostas que não estiverem de acordo com as condições deste Edital e seus Anexos, quer por omissão, quer por discordância.

7. PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS

7.1. INÍCIO PARA CADASTRAMENTO E RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 7.1.1. O início para cadastramento das propostas se dará a partir do dia **12 de setembro de 2025**.
- 7.1.2. A Licitante deverá preencher sua proposta exclusivamente no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, em conformidade com as exigências deste Edital.
- 7.1.3. Até às **09h45 o dia 22/09/2025**, os interessados poderão inserir ou substituir propostas de preços no sistema eletrônico. Após a abertura das propostas, não será admitido o envio/substituição de propostas comerciais.
- 7.1.4. Em nenhuma hipótese será admitida a identificação da Licitante, sob pena de desclassificação.
- 7.1.5. O valor inserido no sistema sempre será pelo **Valor Total do Lote**, conforme **ANEXO II (MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL)** respectivamente, considerando todos os itens descritos.
- 7.1.6. 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 na prestação de serviços, objeto da presente licitação.
- 7.1.7. 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.
- 7.1.8. No caso de empate entre 2 (dois) ou mais lances, o desempate se fará automaticamente pelo sistema, com base no horário do primeiro lance cadastrado.
- 7.1.9. **PROPOSTA AJUSTADA:** Proposta detalhada (**ANEXO II**) enviada pela Licitante arrematante, apresentada em papel timbrado com identificação da Licitante, sem emendas, rasuras, assinada na última página e rubricada nas demais pelo representante da Licitante:
- 7.1.9.1. Deverá constar a especificação detalhada do objeto;
- 7.1.9.2. Deverá apresentar prazo de validade da proposta, valor unitário, valor mensal, valor anual e valor total arrematado;

7.1.9.3. Havendo divergência entre o preço unitário e total da proposta ajustada, prevalecerá o **valor total** e, havendo discordância entre o valor total da proposta em algarismo e o total por extenso, prevalecerá o que equivale ao valor arrematado.

7.1.10. A validade da proposta não poderá ser inferior a **90 (noventa) dias corridos** a contar da data de estabelecimento do valor final negociado. Não sendo indicado o prazo de validade, fica subentendido como de 90 (noventa) dias corridos.

7.1.11. Caso haja o vencimento da validade da proposta sem que a licitação tenha sido homologada e adjudicada e o contrato ou instrumento equivalente assinado, esta ficará automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da Licitante, pelo e-mail licitacao.gms@sp.senac.br, na data de vencimento da proposta, dirigida à Comissão de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

7.1.12. Os termos constantes da proposta de preços da arrematante são de exclusiva responsabilidade da Licitante, não lhe assistindo o direito a qualquer modificação, após seu envio, sem a prévia concordância ou solicitação pela Comissão de Licitação.

8. ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS:

8.1. Os interessados poderão encaminhar solicitação de esclarecimentos, por escrito, até às **23h59 do dia 17 de setembro de 2025**, por meio do Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, na aba "Mural", no campo "**ESCLARECIMENTOS**".

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

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

8.3. As questões formuladas serão respondidas, por escrito, a todos os interessados, até o dia **18 de setembro de 2025**, por meio do Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo:

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

<https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, na aba "Mural", no campo "**ESCLARECIMENTOS**". Não serão fornecidos esclarecimentos verbais por funcionários do Senac em quaisquer fases da presente licitação.

- 8.4. Os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos na licitação.
- 8.5. 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.
- 8.6. Os esclarecimentos formulados, bem como suas respostas, passarão a integrar o presente Edital, independentemente de sua transcrição.
- 8.7. Não sendo formuladas solicitações de esclarecimentos e/ou informações até a data estabelecida, ocorrerá a preclusão do direito de apresentar quaisquer questionamentos ao presente Edital, suas cláusulas e anexos.
- 8.8. 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>, durante todo o processo licitatório, ficando desonerado o Senac da obrigação de prestar informação por qualquer outro meio de comunicação.

9. ABERTURA DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS

- 9.1. Às **10h00 do dia 22 de setembro de 2025**, proceder-se-á à abertura das propostas de preços no sistema eletrônico.
- 9.2. A apresentação da proposta eletrônica pressupõe o fiel cumprimento do estabelecido neste Edital e seus **Anexos**, inferindo-se, portanto, a não necessidade de análise para fins de classificação de propostas. Não obstante ao disposto neste **subitem**, o Pregoeiro, a seu exclusivo critério, poderá optar por realizar a referida análise e desclassificar as propostas que não estejam de acordo com o estabelecido neste Edital e seus Anexos, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas Licitantes.
 - 9.2.1. Caso o Pregoeiro opte por realizar análise de propostas, da decisão de desclassificação somente caberá pedido de reconsideração ao Pregoeiro, a ser enviado exclusivamente por meio do Sistema

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

Eletrônico, acompanhado da justificativa de suas razões, no **prazo de 3 (três) minutos** a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico a decisão a ser impugnada.

9.2.2. O Pregoeiro analisará e decidirá, **no mesmo prazo**, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a sessão, registrar e disponibilizar a decisão no Sistema Eletrônico para acompanhamento em tempo real das Licitantes.

9.2.3. Havendo necessidade, o Pregoeiro poderá suspender a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para continuidade.

9.2.4. **Da decisão do Pregoeiro relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.**

9.2.5. Serão, ainda, desclassificadas as propostas que sejam omissas, vagas, com valores simbólicos, irrisórios, de valor zero ou que apresentem irregularidades capazes de dificultar o julgamento.

9.3. **ABERTURA DA FASE DE LANCES E NEGOCIAÇÃO**

9.3.1. A disputa de lances ocorrerá em modo aberto, conjuntamente, com critério de julgamento **MENOR PREÇO** e terá início às **10h00 do dia 22 de setembro de 2025**.

9.3.2. As Licitantes classificadas poderão oferecer lances exclusivamente pelo sistema eletrônico, sem restrições de quantidades de lances ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado.

9.3.3. 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.

9.3.4. Todos os lances oferecidos serão registrados pelo Sistema Eletrônico, que indicará o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelas Licitantes.

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

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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 9.3.7. Na hipótese de haver lances iguais, prevalecerá como de menor valor o lance que tiver sido primeiramente registrado.
- 9.3.8. A Licitante poderá oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos lances.
- 9.3.9. A etapa de lances terá duração de **10 (dez) minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos **últimos 2 (dois) minutos** do período de duração da sessão.
- 9.3.10. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de **2 (dois) minutos** e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 9.3.11. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos subitens anteriores, a sessão de disputa encerrar-se-á automaticamente.
- 9.3.12. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá a Comissão Permanente de Licitação, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 9.3.13. Durante a sessão, as Licitantes serão informadas, em tempo real, sobre o valor do menor lance registrado, sem identificação da Licitante.
- 9.3.14. 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.
- 9.3.15. 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, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.
- 9.3.16. A **negociação** será realizada por meio do Sistema Eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais Licitantes.

9.3.17. 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).

9.3.18. 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.

9.3.19. 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** pelo Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, que deverá ser encaminhada no prazo por ele estabelecido, contendo o carimbo do CNPJ, nome e CPF do representante e sua assinatura, para análise e aprovação.

9.3.20. Caso não seja apresentada a Proposta Comercial atualizada, 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.

9.4. **ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS AJUSTADA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

9.4.1. Ordenados os lances em forma crescente de preço, o Pregoeiro determinará a Licitante classificada em primeiro lugar para, **em até 2 (duas) horas ou em prazo acordado dentro da própria sessão** disponibilizar a **Proposta Ajustada** conforme previsto no [subitem 7.1.9](#) e os **Documentos de Habilitação** conforme previsto no [Item 6 seus subitens](#) deste Edital.

9.4.2. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada da Licitante dentro do próprio sistema, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo pregoeiro.

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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

9.4.4. Será **inabilitada** a Licitante que deixar de apresentar ou apresentar em desacordo qualquer um dos documentos exigidos no [item 6](#) 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.**

9.4.4.1. 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.

9.4.4.2. O Pregoeiro poderá adotar os mesmos critérios de negociação descritos no [item 9](#).

9.4.5. Na hipótese de inabilitação de todos as Licitantes ou de desclassificação de todas as propostas, a Comissão Permanente de Licitação poderá, a seu exclusivo critério, fixar prazo comum a todas as Licitantes para retificações, livres das causas que deram origem à inabilitação ou à desclassificação.

9.5. **DA HABILITAÇÃO COM REGISTRO CADASTRAL**

9.5.1. A Licitante que estiver com o registro cadastral **ATUALIZADO** no Cadastro de Fornecedores do Senac São Paulo poderá ser dispensada da apresentação dos **documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal**, ficando obrigatória a apresentação dos demais documentos exigidos no [item 6](#).

9.5.2. 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>, até a **data de abertura**.

9.5.3. Quaisquer informações ou dúvidas inerentes ao registro cadastral deverão ser encaminhadas nos termos do [subitem 8.1](#).

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

9.5.4. Caso a Licitante não utilize as hipóteses do registro cadastral, deverá cumprir todas as exigências previstas no [item 6](#) (Documentos de Habilitação).

10. DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

10.1. Realizada a análise nos documentos de habilitação, da proposta ajustada e das amostras (quando houver), o Pregoeiro indicará a Licitante vencedora e o processo será encaminhado à autoridade competente para homologação e adjudicação.

11. DOS RECURSOS

11.1. 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.

11.2. Interposto o recurso nos termos do [subitem 11.1](#), dele se dará ciência às demais Licitantes pelo Sistema Eletrônico, que poderão no mesmo prazo de até 2 (dois) dias úteis, para apresentar suas contrarrazões no Sistema Eletrônico. **O recurso terá efeito suspensivo.**

11.3. 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 11.1](#), implicará a renúncia do direito de recorrer.

11.4. Na contagem dos prazos estabelecidos nos [subitens 11.1 e 11.2](#), 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.

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

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

12. SANÇÕES APLICÁVEIS NO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 12.1. A Licitante vencedora que, injustificadamente, recusar-se a assinar o contrato ou o instrumento equivalente, em prazo estipulado pela Comissão Permanente de Licitação, sujeitar-se-á aplicação das sanções de perda do direito à contratação, perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas e de suspensão do direito de licitar e contratar com o Senac, pelo período de até **3 (três) anos**.
- 12.2. A Licitante perderá o direito de licitar com o Senac nas seguintes hipóteses:
- a) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato ou instrumento equivalente.
 - b) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato ou instrumento equivalente.
 - c) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.
 - d) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.
 - e) Praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei n 12.846, de 1.º de agosto de 2013.
- 12.3. Antes da aplicação de qualquer penalidade será facultada à parte contrária a defesa, mediante envio de notificação escrita à Licitante vencedora, a qual deverá ser respondida no prazo de até **5 (cinco) dias úteis** ou outro a ser fixado pelo Senac.
- 12.4. O descumprimento total ou parcial das condições, prazos e obrigações contratuais, relacionadas à execução do objeto, poderá ensejar a aplicação das sanções previstas no contrato ou instrumento equivalente, sem prejuízo da responsabilização civil e penal, garantindo-se em qualquer hipótese o direito ao contraditório e à ampla defesa.

13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 13.1. 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) Evitar 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.

13.2. 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.

13.3. 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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

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.

- 13.4. 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.
- 13.5. Em caso de dúvidas acerca do tratamento de dados pessoais e/ou para exercer os direitos previstos na LGPD, como de acesso, retificação e exclusão, o titular de dados pessoais e/ou seu representante poderão entrar em contato com o encarregado de proteção de dados do Senac São Paulo em <https://www.sp.senac.br/fale-com-a-gente/privacidade-de-dados>.

14. DA LEI ANTICORRUPÇÃO

- 14.1. A Licitante deverá atender às disposições contidas na Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção, motivo pelo qual durante todo o período de vigência da contratação, 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.

**Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 15.1. Todas as informações da presente licitação, tais como esclarecimentos de dúvidas, erratas, julgamentos, recursos, resultados e homologação, dentre outras, serão comunicadas pelo site www.sp.senac.br/sites/licitacao. Sendo de responsabilidade de cada Licitante o devido acompanhamento e os atos praticados.
- 15.2. Todas as referências a horário neste Edital consideram o horário de Brasília-DF.
- 15.3. Caso as Licitantes declaradas vencedoras da licitação optem em fornecer os materiais/equipamentos ou prestar os serviços objeto da presente licitação por meio de estabelecimento filial, deverão 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>, apresentando os documentos atualizados elencados no **subitem 6** 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.
- 15.4. Se as Licitantes vencedoras não apresentarem a documentação exigida no subitem anterior, o faturamento deverá ser realizado por meio de sua sede.
- 15.5. As Licitantes vencedoras deverão manter as condições que propiciaram a sua habilitação e qualificação, facultando-se ao Senac, a seu exclusivo critério, realizar diligência no endereço apresentado pelas vencedoras, para comprovação de todas as exigências descritas no Edital, bem como exigir a renovação cadastral, no ato da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, no todo ou em parte, dos documentos de habilitação e qualificação.
- 15.6. 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.
- 15.7. 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 ou instrumento equivalente.

**Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 15.8. A Comissão de Licitação tem o direito de exigir, a qualquer época ou oportunidade, documentos ou informações complementares que julgar necessários ao entendimento e comprovação dos documentos apresentados.
- 15.9. A Comissão de Licitação poderá efetuar visita às instalações da Licitante classificada em primeiro lugar para confirmar as reais condições para atendimento do objeto desta licitação. Caso seja verificada a incapacidade do atendimento, a Licitante poderá ser desclassificada, a critério da Comissão de Licitação.
- 15.10. A Comissão de Licitação poderá, no interesse do Senac em manter o caráter competitivo desta licitação, relevar omissões puramente formais nos documentos e propostas apresentadas pela Licitante. Poderá, também, realizar pesquisa na internet, quando possível para verificar a regularidade/validade de documentos ou fixar prazo às Licitantes para dirimir eventuais dúvidas. O resultado de tais procedimentos será determinante para fins de habilitação.
- 15.11. Não serão levados em consideração os documentos e proposta que não estiverem de acordo com as condições deste Edital e seus Anexos, quer por omissão, quer por discordância.
- 15.12. Admitir-se-á a continuidade do contrato ou instrumento equivalente celebrado com a Licitante vencedora que tenha sofrido operações de reorganização societária, tais como cessão ou transferência total ou parcial, transformação, fusão, cisão e incorporação, desde que sejam observados pela nova empresa os requisitos de habilitação previstos neste instrumento convocatório e em conformidade com o **Regulamento de Licitações e Contratos do Senac São Paulo**, e ainda, que sejam mantidas as condições inicialmente estabelecidas.
- 15.13. Considerando que os procedimentos licitatórios não têm natureza jurídica de propostas de contratação, o Senac São Paulo reserva o direito de adiar, cancelar, revogar, anular ou tornar sem efeito, no todo ou em parte, a presente licitação sem que isto gere às Licitantes qualquer direito, inclusive de reparação a eventuais perdas e danos ou de lucros cessantes.
- 15.14. A inobservância ao **Regulamento de Licitações e Contratos do Senac São Paulo** pode ensejar, em caso de comprovado prejuízo ao patrimônio do Senac, a anulação da contratação resultante do procedimento irregular e a

adoção de providências para responsabilização civil e penal dos que tenham contribuído com ação ou omissão para o resultado danoso.

- 15.15. Os prepostos da Licitante vencedora não terão vínculos empregatícios e previdenciários de qualquer natureza com o Senac.
- 15.16. A Licitante vencedora e seus sucessores se responsabilizarão por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que, a qualquer título, venham causar à imagem do Senac e/ou terceiros, em decorrência da execução indevida do objeto desta licitação.
- 15.17. A Licitante declara ter ciência e se compromete a cumprir os princípios e regras contidos no Código de Ética do Senac São Paulo, disposto no site: http://sisnormas.sp.senac.br/sisnormas/downloads/codigo_de_etica_e_conduta_profissional_do_senac.
- 15.18. Considerando as medidas de segurança e boas práticas adotadas pelo Senac São Paulo, será de responsabilidade da Licitante a confirmação do recebimento dos e-mails enviados para o endereço eletrônico licitacao.gms@sp.senac.br. O Senac não se responsabilizará por e-mails não recebidos e não confirmados pela Licitante, independente do motivo que o ensejou.
- 15.19. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas referentes ao presente Edital.
- 15.20. Fazem parte integrante deste Edital, os seguintes Anexos:

Anexo A - Minuta Contratual – TGC
Anexo I – Termo de Referência
Anexo II – Modelo de Proposta Comercial
Anexo III – Adendo ao Acordo de Tratamento de Dados Pessoais

São Paulo, 12 de setembro de 2025.

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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Nº /20

1. PARTES		
CONTRATANTE	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 na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar, São Paulo, SP, CEP 01222-903, representado conforme indicado abaixo:	
	Unidade/Gerência	Gerência de Tecnologia da Informação
	CNPJ	03.709.814/0001-98
	Endereço	Rua Dr. Vila Nova, 228, 3º andar
	Representante Legal	Inserir nome completo do Representante Legal
	CPF do Representante Legal	Inserir CPF do Representante Legal
	Cargo do Representante Legal	Inserir cargo do Representante Legal
CONTRATADA	Razão Social/ Nome/ Nome Social	Inserir Razão Social ou Nome completo/ Nome Social
	CNPJ/CPF	Inserir CNPJ/CPF
	Endereço	Inserir endereço completo da Contratada
	Representante(s) Legal(is)	Inserir nome completo do(s) Representante(s) Legal(is)
	CPF do(s) Representante(s) Legal(is)	Inserir CPF do(s) Representante(s) Legal(is)

1. As Partes acima qualificadas, doravante designadas “Partes” quando mencionadas em conjunto, e “Parte” quando mencionadas individualmente, resolvem firmar o presente Contrato de Prestação de Serviços (“**Contrato**”), mediante as cláusulas e condições estipuladas neste instrumento e em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos do Senac vigente.

2. Integram o presente **Contrato**, no que lhe for aplicável, (i) os Anexos relacionados na Cláusula 7 e, independentemente de transcrição, (ii) o Termo Geral de Contratação do Senac São Paulo (“**TGC**”) adotado pelo **Senac** para contratação de serviços e/ou aquisição de bens, devidamente registrado no 8º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo sob nº 1.591.854, que pode ser consultado e/ou obtido por meio do link bit.ly/45psxaM, e, (iii) em se tratando de contrato licitado, o respectivo Edital e seus Anexos referidos na Cláusula 3 abaixo.

2. OBJETO (Cláusula 3 do TGC)

Constitui objeto deste **Contrato** a prestação dos serviços **Continuidade, disponibilização, ampliação e consultoria especializada em plataforma conversacional (Assistente Virtual) e licenciamento das soluções IBM Watson para o Senac SP.** (“Serviços”) pela **Contratada**, conforme Anexos ao final relacionados, que integram o presente **Contrato** para todos os fins e efeitos de direito.

3. TIPO DE CONTRATAÇÃO

- Licitação - nº / - **exclusivo para licitação**
 Dispensa de Licitação
 Inexigibilidade de Licitação

4. VALOR, CONDIÇÕES, FORMAS/MEIOS DE PAGAMENTO, REAJUSTE E REPACTUAÇÃO

VALOR DO CONTRATO (Cláusula 4 do TGC)	<input type="checkbox"/> R\$ () total <input type="checkbox"/> R\$ () estimado
CONDIÇÕES DE PAGAMENTO (Cláusula 4 do TGC)	<input type="checkbox"/> () dias contados da apresentação da nota fiscal <input checked="" type="checkbox"/> Conforme definido no Termo de Referência
FORMAS DE PAGAMENTO (Cláusula 4 do TGC)	<input type="checkbox"/> Parcela única <input type="checkbox"/> Mensal de R\$ () – todo dia ()

	<input type="checkbox"/> Equivalente ao somatório dos Serviços prestados dentro do mês, comprovados por meio de envio de relatório <input checked="" type="checkbox"/> Conforme definido no Termo de Referência
MEIOS DE PAGAMENTO (Cláusulas 4.1.2 e 4.1.3 do TGC)	<input checked="" type="checkbox"/> Boleto bancário <input type="checkbox"/> Depósito em conta bancária de titularidade da Contratada , Banco _____, Agência _____, C/C nº _____
REAJUSTE (Cláusula 5.1 do TGC)	<input type="checkbox"/> Não aplicável <input checked="" type="checkbox"/> Sim. Índice: IPCA
REACTUAÇÃO – (Cláusula 5.3 do TGC) - exclusivo para licitação	<input checked="" type="checkbox"/> Não aplicável <input type="checkbox"/> Sim. Categoria: _____

5. VIGÊNCIA

PRAZO DE VIGÊNCIA (Cláusula 6.1 do TGC)	12 (doze) meses, podendo ser renovado até 60 (sessenta) meses INÍCIO: / / TÉRMINO: / /
PRAZO DE DENÚNCIA (Cláusula 6.2 do TGC)	<input type="checkbox"/> Não aplicável <input checked="" type="checkbox"/> Com até 60 (sessenta) dias de antecedência
PERÍODO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - exclusivo para licitação	INÍCIO: / / TÉRMINO: / /

6. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

SERVIÇOS PRESTADOS DENTRO DAS DEPENDÊNCIAS DO SENAC (Cláusula 9 do TGC)	<input checked="" type="checkbox"/> Não aplicável <input type="checkbox"/> Sim, Sindicato _____ Data-base _____ de cada ano
GARANTIA CONTRATUAL - (Cláusula 9.4 do TGC) - exclusivo para licitação	<input checked="" type="checkbox"/> Não aplicável <input type="checkbox"/> Sim, % (_____ por cento) do valor _____ do Contrato
DESPESAS (Cláusula 12 do TGC)	<input checked="" type="checkbox"/> Não haverá despesas <input type="checkbox"/> Conforme definido no Termo de Referência
DIREITOS AUTORAIS E PROPRIEDADE INTELECTUAL (Cláusula 13 do TGC)	<input checked="" type="checkbox"/> Não aplicável <input type="checkbox"/> Aplicável
USO DE IMAGEM, VOZ E/OU NOME (Cláusula 14 do TGC)	<input checked="" type="checkbox"/> Não aplicável <input type="checkbox"/> Aplicável
LGPD (Cláusula 17 do TGC)	<input type="checkbox"/> Controladores – Cláusula Simples (Cláusula 17.5.1 do TGC) <input type="checkbox"/> Controladores – Cláusula Completa (Cláusula 17.5.2 do TGC) <input checked="" type="checkbox"/> Controlador x Operador (Cláusula 17.5.3 do TGC)
PENALIDADES (Cláusula 19 do TGC)	<input checked="" type="checkbox"/> Multa de <input type="checkbox"/> R\$ (_____) <input checked="" type="checkbox"/> 5 % (cinco por cento) sobre o valor anual do Contrato vigente à época da infração <input type="checkbox"/> Além da multa assinalada acima, outras definidas no Termo de Referência

7. ANEXOS

Anexo I - Termo de Referência Anexo II - Proposta datada de / / Anexo III - Adendo ao Acordo de Tratamento de Dados Pessoais (Controlador x Operador)

8. FORO (Cláusula 24 do TGC)

As Partes elegem o Foro da Comarca de _____ para solucionar litígios porventura decorrentes do Contrato , com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.
--

As cláusulas e condições do **Contrato** passam a surtir efeitos a partir da data de emissão do presente instrumento.

E, por estarem justas e contratadas, as Partes assinam eletronicamente o presente **Contrato** e declaram e assumem o disposto na Cláusula 21.2 do **TGC**.

, de de 20 .

Senac

Contratada

ANEXO I
PREGÃO ELETRÔNICO – PEE 2025000091
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 São Paulo, 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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

disponibilizada no modelo de software como serviço (SaaS) IBM Watson Assistant e Watson X, Neural Seek 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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

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.

**Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 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 Excel e/ou 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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

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, e demais serviços com ANS previamente acordados, 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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

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;

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 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;
- Domínio de integração usando IBM API Management
- 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.

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

Descrição	Horas Mensais Estimadas
Suporte e Curadoria IBM Watson	200

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

4.5. A Contratada deverá disponibilizar 200 horas estimadas para atendimento mensal de desenvolvimento para fins de especialista em integração API Management a projetos e melhorias para a solução IBM Watson, Microsoft Copilot e das suas respectivas Aplicações WEB integradas.

Descrição	Horas Mensais Estimadas
Serviço Técnico Especializado IBM API Management	200

4.6. A Contratada deverá disponibilizar 100 horas estimadas para atendimento mensal para fins de serviço de um especialista em infraestrutura Cloud.

Descrição	Horas Mensais Estimadas
Serviço Técnico Especializado Infraestrutura Cloud – IBM Cloud	100

4.7. 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.

4.8. 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

**Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

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

Gerência de Materiais e Serviços Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
 CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
 E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

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 atuarem 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	Gerenciamento de projetos

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

	ágeis. Já ter atuado com times de desenvolvimento.	
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 TI, com foco em análise de negócios e testes; Atribuições:	

**Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

	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.
--	---	---

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

- 5.14.1 IBM Cloud Advocate
- 5.14.2 IBM Cloud Technical Advocate
- 5.14.3 IBM Cloud Professional Architect
- 5.14.4 IBM Cloud Advanced Architect
- 5.14.5 IBM Cloud Professional Developer
- 5.14.6 IBM Cloud Associate SRE
- 5.14.7 IBM Cloud Professional SER
- 5.14.8 IBM Cloud Security Engineer Specialty
- 5.14.9 IBM Cloud Satellite Specialty
- 5.14.10 IBM Cloud for Financial Services Specialty
- 5.14.11 IBM Cloud DevSecOps Specialty
- 5.14.12 IBM Cloud for VMware Solution Specialty
- 5.14.13 IBM Cloud for SAP Specialty
- 5.14.14 Watson Assistant
- 5.14.15 Watson APIs for Cloud Pak for Data & AI
- 5.14.16 Watson X
- 5.14.17 Watson Discovery
- 5.14.18 Covers watsonx.ai Generative AI Models
- 5.14.19 Watsonx.data
- 5.14.20 Watsonx.governance
- 5.14.21 Watson Orchestrate

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

- 5.15. 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.

ANEXO II
PREGÃO ELETRÔNICO - PEE 2025000091
PROPOSTA COMERCIAL
(MODELO) – (Emitir em papel timbrado da Licitante)

LOTE	DESCRIÇÃO	VALOR TOTAL (SERVIÇO + LICENCIAMENTO)
1	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO EM INFORMÁTICA, INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE PROGRAMAS DE COMPUTADOR E BANCO DE DADOS	R\$ (VALOR TOTAL 1)
	SERVIÇO DE LICENCIAMENTO OU CESSÃO DE DIREITO DE USO DE PROGRAMAS DE COMPUTADOR (SOFTWARE)	R\$ (VALOR TOTAL 2)
	VALOR TOTAL (INSERIDO NO SISTEMA PARA PROPOSTA E LANCES)	R\$ (VALOR TOTAL 1 + VALOR TOTAL 2)

SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO EM INFORMÁTICA, INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE PROGRAMAS DE COMPUTADOR E BANCO DE DADOS					
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\$
B- Serviço Técnico Especializado – Plataforma Cognitiva IBM Watson	400	4800	R\$	R\$	R\$
C - Serviço Técnico Especializado – IBM API Management	200	2400	R\$	R\$	R\$
D - Serviço Técnico Especializado Infraestrutura Cloud – IBM Cloud	100	1200	R\$	R\$	R\$
Total 1				R\$	

SERVIÇO DE LICENCIAMENTO OU CESSÃO DE DIREITO DE USO DE PROGRAMAS DE COMPUTADOR (SOFTWARE)					
PN	Descrição	Qtd	Meses	Valor Unitário	Valor Total
D018TZX	IBM Watson Subscription For IBM Cloud 1 Brazilian Real per Month	30.000 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\$	

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
 CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
 E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

D1U2ALL	IBM Cloud Advanced Support 1 Brazilian Real per Month	30.000 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\$	
D04X2ZX	IBM watsonx Assistant Enterprise 1000 MAU Active User Pay per Use	N/A	N/A	R\$	
Total 2					R\$

**Preços com duas casas decimais.*

***Nos valores informados deverão estar inclusos, além das taxas, impostos e encargos, os valores pertinentes a toda as despesas e demais custos que possam influir direta ou indiretamente na prestação de serviços, inclusive todos os insumos necessários ao objeto da presente licitação.*

****As Part Numbers D018UZx, D019NZx, D1U2BLL, D0405ZX, D04X2ZX que são específicos de Overage, ou seja, estes Part Numbers serão ativados em caso de ultrapassagem de consumo e via aditivo contratual, portanto, as mesmas não devem ser somadas ao valor total da proposta, pois são valores de referência.*

- 1) Validade da Proposta: **90 (noventa) dias;**
- 2) Condições de Pagamento: **Mensal, conforme edital.**
- 3) Data da Vigência: **12 meses podendo ser renovado até 60 meses**
- 4) Dados da empresa que efetuará o faturamento:
 - Razão Social:.....
 - Endereço:.....Cep.....Bairro.....Município.....Estado.
 - CNPJ.....
 - Inscrição Estadual.....
 - Contato.....Fone.....Fax.....
 - E-mail.....

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

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

**Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo**

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br

ANEXO III
PREGÃO ELETRÔNICO - PEE 2025000091

ADENDO AO ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Categoria dos Titulares (listar dentre): Dados de alunos, professores, funcionários, parceiros, fornecedores.

Tipo de Dados Pessoais (listar dentre):

- Nome, telefones de contato, e-mail, CPF, RG, carteira de motorista, Passaporte, WhatsApp, Endereço, CEP, Data de Nascimento, Naturalidade, Nacionalidade, Gênero.
- Geolocalização
- ID, login/senha, Endereço IP, log
- Estado Civil, Características pessoais,
- Raça, cor da pele
- Deficiências físicas ou mentais
- Biometria, reconhecimento facial
- Dados escolares
- Nome da empresa, histórico profissional, avaliações, competências, ações disciplinares
- Renda, histórico de compras
- Outros

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

Gerência de Materiais e Serviços
Senac São Paulo

Rua Dr. Vila Nova, 228 7º andar
CEP 01222-903 — São Paulo / SP — Brasil
E-mail: licitacao.gms@sp.senac.br
www.sp.senac.br