

EDITAL Nº 42/2022
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Editais do Pregão Eletrônico nº 024/2022		Data de Abertura: 12/07/2022 às 9h no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br		
Objeto				
Contratação de ferramenta web de atendimento e gestão de atendimento entre empresa e clientes através dos canais: <i>WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, SMS, E-mail, Instagram, Chat e Chatbot</i> , baseada no conceito de múltiplos canais (<i>omnichannel</i>), utilizando uma única solução de sistema, sendo <i>user friendly</i> , incluindo implantação, curadoria de conteúdo, treinamento e suporte pós-implantação, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses.				
Registro de Preços?	Exige Amostra?	Vistoria	Instrumento Contratual	Forma de Adjudicação
NÃO	NÃO	NÃO	CONTRATO	GLOBAL
Prazo para envio da proposta				
Até 02 horas após a convocação realizada pela pregoeira.				
Pedidos de Esclarecimentos				
Até às 17h do dia 07/07/2022 para o endereço: cpl@rn.senac.br				
Observações Gerais:				
A disputa dar-se-á pelo MODO ABERTO e os lances deverão respeitar o INTERVALO MÍNIMO de R\$ 10,00				

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

ÍNDICE DO EDITAL

1. OBJETO
2. ESCLARECIMENTOS E AVISOS AO EDITAL
3. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO
4. ENVIO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
5. ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA
6. CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS
7. FORMULAÇÃO DE LANCES
8. NEGOCIAÇÃO
9. ACEITABILIDADE DA PROPOSTA
10. HABILITAÇÃO
11. INTENÇÃO DE RECORRER E PRAZO RECURSAL
12. HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO
13. ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL
14. SANÇÕES
15. SUBCONTRATAÇÃO
16. DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS
17. ANEXOS
18. FORO

ANEXOS AO EDITAL

- ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS
ANEXO III – OUTROS DOCUMENTOS - MODELOS
ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO

**SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO RIO GRANDE DO NORTE**

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2022

O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC-AR/RN**, através da **Comissão Permanente de Licitação**, comunica aos interessados que realizará licitação na modalidade Pregão, na forma eletrônica, do tipo **menor preço**, regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Senac (Resolução Senac nº 958/2012 disponível para consulta no link http://www.rn.senac.br/uploads/licitacao/Resolucao_Senac_9582012.pdf), observados os termos e condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

INÍCIO DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: 29 de junho de 2022.
TÉRMINO DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS E ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA:
12 de julho de 2022, 9h (Horário de Brasília).
LOCAL DA SESSÃO: www.comprasgovernamentais.gov.br
CÓDIGO UASG: “928021”

1. OBJETO.

1.1 Contratação de ferramenta web de atendimento e gestão de atendimento entre empresa e clientes através dos canais: *WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, SMS, E-mail, Instragram, Chat e Chatbot*, baseada no conceito de múltiplos canais (*omnichannel*), utilizando uma única solução de sistema, sendo *user friendly*, incluindo implantação, curadoria de conteúdo, treinamento e suporte pós-implantação, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme critérios e condições estabelecidos neste Instrumento e seus Anexos.

1.1.1 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no sistema <http://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp> e as especificações constantes deste Edital e seus Anexos, prevalecerão estas últimas.

2. ESCLARECIMENTOS E AVISOS DO EDITAL.

2.1 Qualquer interessado poderá solicitar esclarecimentos do presente pregão à Pregoeira e Equipe de Apoio do Senac/RN.

2.2 Os pedidos de esclarecimento deverão ser enviados até o dia **07/07/2022**, por escrito através do e-mail: cpl@rn.senac.br, aos cuidados da Pregoeira e Equipe de Apoio.

2.3 Caberá à Pregoeira e Equipe de Apoio do Senac, auxiliada pelo setor responsável pela elaboração deste Edital e pela área técnica, decidir sobre a petição no prazo de **02 (dois) dias úteis**, contados de seu protocolo e recebimento.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

2.4 Acolhida a petição contra o ato convocatório, constatando-se que as alterações afetarão a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do certame, mediante comunicação no sistema eletrônico <http://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp> e no site <https://www.rn.senac.br/licitacao>.

2.5 Não sendo formulados esclarecimentos e/ou informações até a data estabelecida para o recebimento e abertura da proposta eletrônica, pressupõe-se que todos os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos para permitir a perfeita apresentação da Proposta de Preços e dos Documentos de Habilitação, não cabendo, portanto, às licitantes, o direito de qualquer reclamação posterior, tal como alegação de desconhecimento e/ou dúvida sobre detalhamentos do objeto licitado, implicando na plena aceitação das condições estabelecidas neste Edital.

2.6 As questões formuladas, bem como seus esclarecimentos, passarão a integrar o presente Edital, independentemente de sua transcrição. **A Pregoeira e Equipe de Apoio não se responsabilizarão em responder qualquer solicitação de esclarecimento fora do prazo.**

2.7 Este certame poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência do Senac/RN.

2.8 As decisões relativas a este instrumento convocatório serão divulgadas no Portal de Compras do Governo Federal, <http://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp> e no site do Senac (<https://www.rn.senac.br/licitacao>), em até 24 horas de antecedência da sessão licitatória, devendo as licitantes interessadas responsabilizar-se pelo seu acompanhamento.

2.9 Todas as referências de tempo no edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília-DF.

2.10 Inobstante as disposições contidas no sistema <http://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>, a presente licitação será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Senac-RN, aprovado pela Resolução Senac nº 958/2012.

2.11 **Não se aplica à presente licitação as disposições contidas na Lei Complementar nº 123/2006.**

2.12 Em caso de divergência entre as disposições constantes do Termo de Referência e as contidas neste Edital, prevalecerão as últimas.

3. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO.

3.1 Poderão participar deste certame as pessoas jurídicas cujo ramo de atividade guarde pertinência e compatibilidade com o objeto da licitação e que atendam a todas as exigências deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação e que estejam devidamente cadastradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no sítio <http://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

3.2 As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas.

3.3 Os interessados em participar do certame deverão estar cadastrados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no site: <http://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>, até o momento anterior à abertura das propostas/início da sessão pública.

3.4 O cadastramento dar-se-á pela atribuição de chaves de identificação e de senhas individuais fornecidas pela SLTI – (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal), cabendo à licitante a responsabilidade de informar-se a respeito do funcionamento do SICAF, para a correta utilização.

3.5 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Senac Rio Grande do Norte responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros. Devendo a perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

3.6 O credenciamento implica a responsabilidade legal da licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão na forma eletrônica.

3.7 O Senac Rio Grande do Norte não é unidade cadastradora. As licitantes interessadas em participar da licitação deverão verificar no site do Portal de compras do Governo Federal as unidades cadastradoras do sistema para a entrega da documentação pertinente.

3.8 Não poderão participar deste Certame:

3.8.1 Consórcios de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição;

3.8.2 Pessoas físicas ou jurídicas que estejam suspensas de participar em licitação realizada pelo Senac/RN;

3.8.3 Pessoas físicas ou jurídicas que estejam suspensas temporariamente de participação em licitação ou impedidas de contratar com a Administração Pública;

3.8.4 Pessoas físicas ou jurídicas que estejam inidôneas perante a Administração Pública;

3.8.5 Pessoas jurídicas que se encontrem sob falência, concordata, dissolução ou liquidação;

3.9 A participação neste Pregão Eletrônico se dará por meio da conexão da licitante ao sistema eletrônico acima citado, mediante digitação de sua senha e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do referido sistema eletrônico, observadas as datas e os horários limites estabelecidos neste Edital.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

4. ENVIO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.

4.1 A licitante deverá encaminhar proposta, na forma eletrônica e digital (conforme modelo - **Anexo II**), concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no Edital, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para recebimento das propostas, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento dessa documentação.

4.1.1 A licitante deverá **consignar**, na forma do sistema eletrônico, o **VALOR TOTAL** ofertado para o **LOTE ÚNICO**, bem como as demais informações relativas ao objeto, já considerados inclusos todos os tributos, tarifas e demais despesas decorrentes de sua execução.

4.1.2 Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa em desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

4.1.3 **A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema, que:**

4.1.3.1 Cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital;

4.1.3.2 Até a presente data inexistem fatos impeditivos para a habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.1.3.3 Não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor a partir de 14 (quatorze) anos na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal;

4.1.3.4 Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observado o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III, do art. 5º da Constituição Federal;

4.1.3.5 A proposta apresentada para esta licitação foi elaborada de maneira independente.

4.2 As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico. **Até o horário marcado para abertura da sessão**, as licitantes poderão retirar ou substituir as propostas e os documentos de habilitação anteriormente encaminhados.

4.3 O encaminhamento de proposta de preços será considerado como evidência de que o Licitante examinou e tem pleno conhecimento do presente Edital e dos seus anexos, inclusive quanto as descrições e observações constantes no Termo de Referência; aceita as cláusulas e condições deste

Edital, eventuais aditamentos e esclarecimentos complementares e, ainda, tem condições e compromete-se a fornecer o objeto contratual pelo valor, prazos e especificações constantes da proposta de preço.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

4.4 Os documentos que compõem a proposta digital e a habilitação do licitante somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

4.5 Proposta Digital

4.5.1 A apresentação da Proposta Digital (**Anexo II**) deverá ser em papel timbrado da empresa, contendo endereço completo, telefone, CNPJ e “e-mail”, devidamente datada e assinada pelo titular da licitante ou por seu representante legalmente habilitado, no **formato digital (pdf)**.

4.5.2 A proposta digital, deverá conter:

4.5.2.1 Indicação do **VALOR TOTAL** ofertado para o **LOTE ÚNICO**, em reais, expressos em **algarismo**, com no máximo duas casas decimais após a vírgula, sem dupla alternativa ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado;

4.5.2.2 Indicação dos **VALORES UNITÁRIO e TOTAL**, em reais, expressos em **algarismo**.

4.5.2.3 Indicação do **VALOR GLOBAL DA PROPOSTA**, em reais, expressos em **algarismo**.

4.5.2.4 Descrição do item (serviço) pertencente ao lote, contendo todas as especificações e funcionalidades.

4.5.2.5 Indicação do **prazo de validade da proposta** não inferior a **60 (sessenta) dias corridos**, contados da data da sessão de abertura da proposta, prorrogável automaticamente, exceto se houver manifestação contrária formal da licitante, pelo e-mail cpl@rn.senac.br, dirigida à Comissão de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

4.5.3 Na proposta de preço apresentada deverão estar embutidos todos os custos administrativos, impostos e demais despesas diretas e indiretas resultantes da execução do objeto, inclusive quanto à incidência de quaisquer tributos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, tributária, fiscal e previdenciária, e, ainda, custos referentes à implantação, se for o caso, como: alocação de profissionais, mão de obra, seguro, alimentação e hospedagem.

5. ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA.

5.1 A sessão pública da presente licitação ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste instrumento, no site <http://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>, conduzida pela Pregoeira do Senac/RN.

5.2 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.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

5.3 Durante a sessão pública, a comunicação entre a Pregoeira e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

5.4 Caberá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Sessão Pública do Pregão Eletrônico, **ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.**

6. CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1 No horário marcado, será aberta a sessão pública para análise das propostas registradas eletronicamente.

6.2 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, a Comissão 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 a Pregoeira registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas licitantes.

6.3 A pregoeira desclassificará, ainda, as propostas que:

6.3.1 Sejam omissas, vagas, com valores simbólicos, irrisórios, de valor zero ou que apresentem irregularidades capazes de dificultar o julgamento;

6.4 Da desclassificação das propostas de preço, somente caberá pedido de reconsideração à Pregoeira e Equipe de Apoio, a ser encaminhado, no prazo de **30 (trinta) minutos**, a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico a decisão pela desclassificação da proposta, ao e-mail cpl@rn.senac.br, acompanhado da justificativa e suas razões.

6.5 A Pregoeira e Equipe de Apoio analisarão e decidirão, em igual prazo, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, e disponibilizará a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real das licitantes, sendo facultado, se necessário, suspender a sessão pública.

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

6.7 O Pregoeiro e Equipe de Apoio poderão demandar parecer técnico às demais áreas do Senac/RN ou terceiros para embasar suas decisões.

6.8 **É facultado a Pregoeira e a Equipe de Apoio do Senac Rio Grande do Norte realizar diligências para sanar falhas formais da proposta, por meio do chat, durante a sessão.**

6.8.1 Quando da percepção de falhas formais sanáveis, do anexo da proposta apresentada pela licitante, a Pregoeira e Equipe de Apoio deverão requerer apresentação da referida documentação com os vícios corrigidos, no prazo estabelecido no item 9.1, por meio do

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

<http://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>, ou por e-mail cpl@rn.senac.br, quando autorizados pela Pregoeira.

6.9 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7. FORMULAÇÃO DOS LANCES

7.1 Finalizada a análise da proposta de preços eletrônica, será aberta a etapa competitiva, onde as licitantes classificadas poderão oferecer lances, exclusivamente pelo sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do horário e valor consignados no registro de cada lance.

7.2 Neste certame, os lances ofertados serão correspondentes ao **PREÇO TOTAL DO LOTE**, sendo consideradas apenas 02 (duas) casas decimais após a vírgula.

7.3 Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

7.4 Em caso de empate, prevalecerá o lance que for recebido e registrado primeiro pelo sistema eletrônico, tendo em conta que o desempate automático do sistema não é aplicável a este pregão.

7.5 A licitante poderá oferecer lances sem restrições de quantidades ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, contudo seu novo lance deverá ser inferior ao seu último lance ofertado.

7.6 É vedada a desistência dos lances já ofertados, salvo se a justificativa apresentada durante a etapa de formulação dos lances for aceita pela Comissão.

7.7 **Neste Pregão o modo de disputa adotado é o aberto (inciso I art. 31º do Decreto n.º 10.024/2019).**

7.7.1 A etapa de lances na sessão pública durará **10 (dez) minutos**, e após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema eletrônico quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

7.7.2 O intervalo de diferença entre os lances deverá ser de, no mínimo, **R\$ 10,00 (dez reais)**, tanto em relação aos lances intermediários, quanto em relação do lance que cobrir a melhor oferta.

7.7.3 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

7.7.4 Se ocorrer a desconexão da Pregoeira no decorrer da etapa de lances, e o sistema permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

7.7.5 Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública do Pregão será suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa da Pregoeira aos participantes no site www.comprasgovernamentais.gov.br, onde será divulgada data e hora da reabertura da sessão.

7.7.6 Durante a fase de lances, a Pregoeira poderá **excluir**, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente **inexequível**.

7.7.7 Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá a pregoeira, assessorada pela Equipe de Apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

7.7.8 Encerrado o tempo normal, o sistema enviará um aviso na tela e um letreiro intermitente que alertará sobre o encerramento da disputa.

7.7.9 O sistema ordenará automaticamente as propostas, em ordem decrescente, e, ainda, informará a proposta de MENOR PREÇO imediatamente após o encerramento da etapa competitiva.

7.7.10 Ocorrendo empate, será considerado o lance registrado primeiro.

7.7.11 Não será aceito lance de DESEMPATE, tendo em vista que não se aplicam a este certame os benefícios previstos na Lei Complementar 123/2006.

7.7.11.1 Ocorrendo convocação para lance de desempate, esta deverá ser desconsiderada.

7.7.12 No caso de não haver lances na etapa competitiva, serão considerados os preços registrados na **proposta inicial**.

8. NEGOCIAÇÃO

8.1 Encerrada a etapa competitiva de lances da sessão pública, a Pregoeira poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, dentro do valor estimado, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

8.1.1 A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

8.2 O sistema eletrônico emitirá ata circunstanciada da sessão, na qual estará registrada a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à "etapa competitiva" do PREGÃO ELETRÔNICO.

9. ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

9.1 A Pregoeira convocará a **licitante melhor classificada** para enviar a proposta adequada ao valor do último lance ou negociação, bem como documentos complementares à proposta e habilitação,

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

por meio da funcionalidade "**Enviar Anexo**" do sistema eletrônico, na extensão PDF, no prazo estabelecido de **2 (duas) horas**, sob pena de não aceitação da proposta.

9.1.1 Os documentos complementares à proposta, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, deverão ser encaminhados pela licitante melhor classificada após o encerramento do envio de lances, observado o prazo estabelecido no subitem 9.1.

9.1.2 Excepcionalmente, a pregoeira poderá disponibilizar o e-mail institucional cpl@rn.senac.br caso a licitante tenha dificuldades em anexá-los ao sistema ou este não comporte o tamanho dos arquivos.

9.1.3 Em caráter de diligência, os documentos remetidos por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema <http://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp> poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento. Nesse caso, os documentos deverão ser encaminhados, no prazo estabelecido pela Pregoeira, ao endereço: **Av. Marechal Floriano Peixoto, nº 295, Tirol, Natal/RN, CEP 59020-500, aos cuidados da Pregoeira e Equipe de Apoio do Senac/RN**, indicando o Pregão a que se refere e os dados da licitante.

9.1.4 As demais licitantes participantes da sessão poderão solicitar a Pregoeira vistas dos arquivos enviados.

9.2 A Comissão examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto.

9.2.1 A Comissão poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do Senac/RN ou, ainda, de terceiros, para orientar sua decisão.

9.2.2 A proposta poderá ser ajustada pela licitante, no prazo indicado pela Comissão, desde que não haja majoração do preço unitário e total proposto na fase de lances e negociação.

9.3 Não se admitirá proposta que apresente preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os valores dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que este Edital não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração.

9.4 Não serão aceitas propostas com valores unitário e/ou total superiores ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis.

9.4.1 Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.

9.4.2 Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pela Pregoeira.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

9.5 A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada neste Edital, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste instrumento convocatório.

9.6 Se a proposta não for aceitável, ou se a licitante não atender às exigências de habilitação, a Pregoeira examinará a proposta ou o lance subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e as condições de habilitação, até a seleção de uma oferta que melhor atenda a este Edital e Anexos.

9.7 Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora.

10. HABILITAÇÃO:

10.1 Os documentos de habilitação exigidos neste Edital deverão ser enviados concomitantemente com a Proposta de Preços Digital, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico.

10.2 A habilitação das licitantes será verificada através da apresentação da seguinte documentação:

10.2.1 Habilitação Jurídica:

10.2.1.1 Registro comercial, no caso de empresa individual;

10.2.1.2 Ato constitutivo, estatuto, contrato social em vigor devidamente registrado (cuja atividade da empresa seja compatível com o que é exigido no objeto licitado) ou contrato social consolidado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de eleição de seus administradores. **Os documentos em apreço deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;**

10.2.1.3 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;

10.2.2 Regularidade Fiscal e Trabalhista:

10.2.2.1 Prova de inscrição do licitante no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

10.2.2.2 Prova de Regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, sendo:

a) Fazenda Federal – Certidão Conjunta Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais e quanto à Dívida Ativa da União emitida pela Receita Federal do Brasil – RFB e Seguridade Social – INSS (Certidão Unificada, conforme Portaria MF 358, de 02/10/2014);

b) Fazenda Estadual – Certidão de Regularidade de Débito de Tributos Estaduais, do Estado onde o licitante mantém sua sede, podendo ser apresentados certidões que tenham sido

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

expedidas de forma genérica, abarcando todos os tributos, ou ainda de forma específica desde que seja contemplado o referido tributo;

c) Fazenda Municipal – Certidão de Regularidade de Tributos Municipais do domicílio ou sede do licitante que comprove a inexistência de débito com ISSQN, podendo ser apresentadas certidões que tenham sido expedidas de forma genérica, abarcando todos os tributos, ou ainda de forma específica desde que seja contemplado o referido tributo.

10.2.2.3 Certificado de Regularidade de Situação – CRS para o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;

10.2.2.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão de Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos do o Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943.

10.2.3 Qualificação Econômico-Financeira:

10.2.3.1 Certidão Negativa de Falência ou Concordata, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, compreendendo o período de pesquisa dos últimos 02 (dois) anos.

10.2.4 Qualificação Técnica:

10.2.4.1 No mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu ou fornece satisfatoriamente e a contento, objeto similar e compatível com o que é exigido neste instrumento

10.2.4.1.1 O atestado deverá ser apresentado, preferencialmente, em papel que identifique a empresa declarante e deverá constar a razão social, o CNPJ, o endereço, o nome e o telefone de um representante da contratante, para confirmação dos dados, devendo, também, conter as seguintes informações: especificações claras do objeto fornecido ou serviço prestado, período do fornecimento ou execução e, ainda, confirmar o atendimento **satisfatório** de todas as obrigações contratuais pactuadas.

10.2.4.1.2 Não serão considerados atestados fornecidos por empresas do mesmo grupo econômico da licitante.

10.2.5 Outros Documentos Necessários à Habilitação:

10.2.5.1 Declaração de Sustentabilidade, nos termos do **Anexo III, Documento 1;**

10.2.5.2 Declaração de Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, nos termos do **Anexo III, Documento 2.**

10.3 A habilitação dos licitantes poderá ser verificada, também, por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, **exceto quanto à qualificação técnica.**

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

10.3.1 O licitante que esteja com a documentação válida junto ao SICAF, poderá deixar de apresentar os documentos de habilitação que já constem do Sistema, exceto quanto à qualificação técnica.

10.4 Caso a licitante esteja com algum documento ou informação vencido ou não atualizado no SICAF, ser-lhe-á assegurado o direito de encaminhar, na própria sessão, a documentação atualizada.

10.5 Os documentos complementares à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, deverão ser encaminhados pela licitante, observado o prazo estabelecido, quando da convocação.

10.6 **Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar:**

10.6.1 Em nome do **licitante** e, conforme o caso, com o número do CNPJ da pessoa jurídica ou outro número de registro público oficial.

10.6.1.1 Se o **licitante** for a **matriz**, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; ou

10.6.1.2 Se o **licitante** for a **filial**, todos os documentos deverão estar em nome da filial;

10.6.1.3 Serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos em nome da matriz.

10.7 As **Certidões** apresentadas deverão estar em condições de aceitabilidade quanto ao prazo de validade. Caso a mesma não esteja expressa no documento, será considerado o **prazo de validade de 90 (noventa) dias** contados da data de sua emissão.

10.8 No caso de documentos extraídos da internet, será facultado a Pregoeira e Equipe de Apoio realizar pesquisa para efeito de confirmação da veracidade ou validade desses.

10.9 Quando do julgamento da habilitação, a Pregoeira e Equipe de Apoio poderão suprir a **eventual omissão** ou falha de documentos de regularidade fiscal e trabalhista, mediante consulta via internet em sites oficiais que emitam certidões *online*, registrando em ata a sua ocorrência, reconhecendo-lhes os efeitos para fins de habilitação.

10.10 As diligências mencionadas no subitem 10.9 ficarão prejudicadas caso o acesso via internet esteja indisponível, por qualquer que seja a razão, ou as informações contidas nos referidos sites não sejam suficientes para atestar a regularidade fiscal da licitante, fato que ensejará a inabilitação da empresa.

10.11 É facultado a Pregoeira e Equipe de Apoio realizar diligências para sanar falhas formais na documentação de habilitação.

10.12 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos requeridos neste Edital.

10.13 Serão inabilitadas do certame as licitantes que apresentarem documentação em desconformidade com o solicitado neste edital e anexos.

10.14 Ocorrendo a inabilitação da licitante, será convocada nova licitante, para envio da Proposta Final e Documentação de Habilitação.

11 INTENÇÃO DE RECORRER E PRAZO RECURSAL.

11.1 Declarada a vencedora, a Pregoeira abrirá o prazo de 30 minutos, durante o qual, qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua **intenção de recurso**.

11.1.1 A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, importará na decadência desse direito, ficando a Pregoeira autorizado a encaminhar o processo para adjudicação e homologação.

11.1.2 A Pregoeira examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

11.1.3 A licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões de recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de **02 (dois) dias úteis**, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente, sendo lhes assegurada vista imediata aos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.1.4 Para justificar sua intenção de recorrer e fundamentar suas razões ou contrarrazões de recurso, a licitante interessada poderá solicitar vista dos autos a partir do encerramento da fase de lances.

11.1.5 As intenções de recurso não admitidas e os recursos rejeitados pela Pregoeira serão apreciados pela Autoridade Competente.

11.2 Caberá à Pregoeira e Equipe de Apoio receber, examinar e instruir os recursos interpostos contra suas decisões e encaminhá-los à autoridade competente, para decisão final sobre os mesmos.

11.3 Interpostos recursos, o processo licitatório será suspenso para o devido julgamento a ser realizado no prazo de até 10 (dez) dias úteis.

11.4 O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.5 As razões recursais e as contrarrazões, assim como o resultado do certame será divulgado a todos os participantes no portal do Senac/RN (www.rn.senac.br) e no Portal de compras do Governo Federal (<http://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginPortal.asp>).

12 HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO.

12.1 Inexistindo manifestação recursal, a Pregoeira e Equipe de Apoio encaminhará o processo à Autoridade Competente para homologação e adjudicação do objeto à licitante vencedora.

12.2 Decididos os recursos porventura interpostos, e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a Autoridade Competente adjudicará o objeto a licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório.

12.3 Se, por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade das propostas, ou seja, **60 (sessenta) dias**, esta ficará automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da licitante, pelo e-mail cpl@rn.senac.br, dirigida à Pregoeira e Equipe de Apoio, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

13 ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL.

13.1 Após a homologação deste procedimento, a Pregoeira e Equipe de Apoio convocarão oficialmente a **licitante vencedora** para assinar o respectivo instrumento contratual, **no prazo de 05 (cinco) dias úteis**. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração. A licitante vencedora não poderá desistir da assinatura do Instrumento, sob pena de aplicação das sanções legais previstas neste Edital.

13.2 Quando o licitante convocado não assinar o contrato no prazo e nas condições estabelecidas, o Senac poderá convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos prazos e preços atualizados, ou poderá revogar este certame, independentemente da cominação prevista neste Edital.

14 SANÇÕES.

14.1 Das sanções relativas à Licitação:

14.1.1 As licitantes que desatenderem quaisquer exigências do Edital e seus Anexos, garantida a prévia defesa e, de acordo com a conduta reprovável (infração), estarão sujeitas às sanções administrativas previstas neste Edital, conforme abaixo:

14.1.1.1 Multa compensatória, cuja base de cálculo será o valor estimado desta licitação; e,

14.1.1.2 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SENAC, por prazo não superior a 2 (dois) anos, conforme detalhamento abaixo:

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

GRAU	MULTA	SUSPENSÃO DO DIREITO DE LICITAR E CONTRATAR COM O SENAC
	COMPENSATÓRIA	PRAZO
1	De 0,05% a 0,2% por ocorrência, sobre o valor estimado da licitação	Mínimo: 1 mês Máximo: 1 ano
2	De 0,3% a 0,6% por ocorrência, sobre o valor estimado da licitação	Mínimo: 1 mês Máximo: 1 ano
3	De 0,7% a 0,9% por ocorrência, sobre o valor estimado da licitação	Mínimo: 6 meses Máximo: 2 anos
4	De 1% a 2% por ocorrência, sobre o valor estimado da licitação	Mínimo: 6 meses Máximo: 2 anos

ITEM	INFRAÇÃO	GRAU
1	Deixar de entregar a documentação exigida na licitação no prazo estipulado.	1
2	Cometer atos protelatórios, durante os procedimentos licitatórios, com intuito de adiamento dos prazos da licitação.	1
3	Interpor recursos sem motivação fundamentada, ou com motivação descabida, ou com motivação genérica, prejudicando a condução da licitação.	1
4	Não assinar o Contrato/Ata no prazo de convocação, durante a vigência de sua proposta, sem justificativa aceita pelo Senac/RN.	2
5	Apresentar documentação falsa.	2
6	Fazer declaração falsa ou omitir informações.	2
7	Cometer fraude fiscal.	3
8	Não manter a proposta durante o prazo de validade da mesma.	4
9	Comportar-se de modo inidôneo ou cometer mais de uma das faltas previstas nos subitens anteriores.	4

14.1.2 O valor das multas aplicadas deverá ser depositado **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, a contar da data do recebimento da notificação, conforme orientações fornecidas na mesma. **Se o valor da multa não for depositado, será cobrado administrativamente ou judicialmente.**

14.1.3 As sanções previstas nas alíneas 14.1.1.1 e 14.1.1.2 poderão ser aplicadas cumulativamente.

14.1.4 No processo de aplicação de sanções é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, facultada a defesa prévia do interessado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação do ato.

14.1.5 A apresentação de defesa dentro do prazo estipulado terá efeito suspensivo quanto ao pagamento das sanções de multa, que só será realizado após a análise do mesmo.

14.2 A aplicação das penalidades previstas neste Instrumento é de competência da Direção Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Administração Regional no Estado do Rio Grande do Norte – SENAC-AR/RN.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

15 SUBCONTRATAÇÃO.

15.1 É vedada a subcontratação do objeto deste instrumento.

16. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS.

16.1 Ao aceitar participar da sessão de licitação, o licitante está ciente de que o Senac/RN adota os termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) com seus clientes, fornecedores e colaboradores para garantir que a privacidade e a segurança dos dados sejam protegidas, em respeito à privacidade em relação a qualquer informação, dados e/ou imagem que possam ser coletados, tratados e compartilhados.

16.2 Os licitantes autorizam o Senac-AR/RN a coletar, tratar e compartilhar os dados pessoais de seus representantes, para o fim exclusivo de viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD e o seguinte:

16.2.1 Fica autorizada a coleta, o tratamento e o compartilhamento do nome completo e cópias e números de identidade e CPF dos representantes das licitantes, bem como eventuais dados pessoais incluídos em contrato social, estatuto ou documento equivalente, enquanto for necessário ao atingimento da finalidade a seguir exposta;

16.2.2 A coleta, tratamento e compartilhamento dos dados acima especificados tem por finalidade viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado;

16.2.3 Os dados pessoais coletados, serão compartilhados quando da necessidade de vistas aos autos do processo, que é público e, portanto, acessível a todo interessado, por ocasiões de sessões presenciais e sobretudo em caso da realização de sessões virtuais, nas quais os participantes analisarão os documentos de credenciamento propostos de preços e habilitação no formato digital.

16.3 O Senac-AR/RN é o controlador dos dados pessoais tratados neste item, podendo ser contatado por meio do seguinte endereço eletrônico: cpl@rn.senac.br.

16.4 O Senac-AR/RN se responsabiliza por todas as medidas de segurança necessárias à proteção dos dados coletados, tratados ou compartilhados, de incidentes de segurança da informação e comunicará aos titulares dos dados e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante, em conformidade ao art. 48 da LGPD.

16.5 Os titulares dos dados, poderão exercer, no que couber, os direitos previstos no art. 18 da LGPD.

16.6 Os titulares dos dados poderão revogar a anuência aqui manifestada, ou solicitar que sejam eliminados os seus dados pessoais não anonimizados, ficando cientes que isto poderá impedir sua continuidade no processo licitatório.

16.7 O Senac/RN afirma que o material resultante da sessão não terá nenhuma finalidade comercial e será utilizado exclusivamente para registro em ata e no processo administrativo, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018”.

17 CONFIDENCIALIDADE.

17.1 Qualquer informação ou material que o Senac-AR/RN coloque à disposição ou entregue à Contratada para possibilitar a execução do serviço contratado, terá caráter confidencial e deverá ser tratado como tal pela Contratada, seus representantes e funcionários, sendo vedada a revelação dos mesmos a terceiros, comprometendo-se a Contratada a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de propriedade industrial, intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade);

17.2 A Contratada se obriga a destruir toda a informação e dados que forem manejados na execução dos serviços, mediante requerimento por escrito do Senac-AR/RN, reservando-se a este o direito de verificar a total destruição dos mesmos.

17.3 O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término da vigência do contrato, por mais 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal.

17.4 A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes do Senac-AR/RN, para qualquer uso por parte da Contratada ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio da Contratada, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pelo Senac-AR/RN, é taxativamente proibida e, em caso de revelação e/ou utilização da mesma, a Contratada responderá pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando o Senac-AR/RN de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir;

17.5 A Contratada poderá ser responsabilizada quando divulgar, a terceiros, informações que não tenham sido liberadas expressamente pelo Senac-AR/RN para tal fim ou disponibilizadas publicamente.

18 DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS.

18.1 O Presidente do Conselho Regional do Senac poderá revogar esta licitação por razões de interesse público, decorrentes de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

18.2 A anulação da Licitação induz à do Contrato.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

18.3 Os licitantes ~~não terão direito à indenização~~ em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

18.4 É facultado à Pregoeira e Equipe de Apoio ou à autoridade superior, em qualquer fase deste certame, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documento que deveria constar originariamente da proposta ou documentos de habilitação.

18.5 No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

18.5.1 Caso os prazos definidos neste edital não estejam expressamente indicados na proposta, eles serão considerados como aceitos para efeito de julgamento deste Pregão.

18.6 A licitante responderá pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase desta licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação da licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a vencedora, a rescisão do Contrato ou outro instrumento hábil, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

18.7 Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

18.8 Os documentos de habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação técnica, qualificação econômica-financeira, proposta comercial e quaisquer correspondências e documentos a elas relacionados deverão ser escritos em língua portuguesa. Excetuando-se literatura técnica de apoio apresentada pela licitante, documentos suplementares a exemplo de impressos de caráter técnico e catálogos, que poderão ser redigidos/apresentados em língua estrangeira.

18.9 Os documentos necessários à habilitação deverão ser apresentados em cópia digitalizada dos originais, ou autenticadas por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou mediante publicação em órgão da imprensa oficial ou outro órgão competente, bem como por conferência feita por membro da Comissão ou Equipe de Apoio.

18.10 A Pregoeira e Equipe de Apoio, poderá realizar autenticação de documentos apresentados em cópia, desde que confrontados de seus respectivos originais ou cópias autenticadas em cartório.

19 ANEXOS.

19.1 São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

- Termo de Referência: Anexo I.
- Acordo de Nível de Serviço – ANS.
- Modelo de Apresentação da Proposta de Preços: Anexo II.
- Outros modelos: Anexo III.
- Minuta do Contrato: Anexo IV.

20 FORO.

20.1 As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Comum, no Foro da Comarca de Natal, Estado do Rio Grande do Norte, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Natal, RN, junho de 2022.

RANIERY CHRISTIANO DE QUEIROZ PIMENTA
DIRETOR REGIONAL DO SENAC RIO GRANDE DO NORTE

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

ANEXO I

PROCESSO Nº 221/2022-SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº xxx/2022-SENAC/RN

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de empresa especializada em ferramenta web de atendimento e gestão de atendimento entre a empresa e clientes através dos seguintes canais de atendimento *WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, SMS, E-mail, Instagram, chat e chatbot*, baseado no conceito de múltiplos canais (*omnichannel*) que utilize uma única solução de sistema, sendo *user friendly*, incluindo implantação, curadoria de conteúdo, treinamento e suporte pós-implantação, conforme condições estabelecidas neste instrumento, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1 Considerando a necessidade de aprimorar a experiência de nosso cliente em sua jornada, faz-se necessário a aquisição de ferramenta que nos permita acompanhar os diversos canais de atendimento de forma centralizada, garantindo maior gestão nos mais diversos canais de contato com o cliente.

3. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

3.1 A solução de atendimento multicanal entre empresa e cliente, deverá ser em nuvem, totalmente *web*, com interface intuitiva e que possua as seguintes características:

3.1.1 A solução deverá oferecer atendimento a pelo menos os seguintes canais:

- 3.1.1.1 WhatsApp;
- 3.1.1.2 Facebook Messenger;
- 3.1.1.3 Telegram;
- 3.1.1.4 Instagram;
- 3.1.1.5 SMS;
- 3.1.1.6 E-mail;
- 3.1.1.7 Chat;
- 3.1.1.7 Chatbot.

3.1.2 Todos os canais devem ser gerenciados em uma única interface, permitindo a transição de canais, direcionado um chamado de um canal para qualquer outro, seja através de atendimento automático, através de robô ou de um atendente, possibilitando maior organização no atendimento pelos agentes;

3.1.3 Oferecer atendimento personalizado com acesso imediato a informações do cliente;

3.1.4 Principais funcionalidades da plataforma:

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

3.1.4.1 Para os canais de atendimento online, disponibilizar tecnologia de *chatbot* que faça o uso de inteligência artificial, permitindo atendimento 24 horas, por 7 dias na semana;

3.1.4.2 Todos os canais de comunicação centralizados, backoffice unificado na interface, permitindo que o atendente trabalhe contatos de diferentes canais dentro da mesma fila de atendimento. Os canais de cada chat deverão ser diferenciados por ícones;

3.1.4.3 Permitir acesso a todo histórico de interações do usuário, podendo ser mapeado através de algumas informações, como dia e horário de atendimento, nome, e-mail, telefone e CPF, rastreando o histórico e jornada do cliente;

3.1.4.4 Possibilidade de criação de departamentos, para divisão de equipes, como por exemplo, suporte, financeiro, comercial, empregabilidade, e qualquer um outro setor do Senac;

3.1.4.5 Possibilitar o uso de mensagens e respostas pré-configuradas em frases, acionadas pela escrita de um atalho alfanumérico para agilizar e padronizar atendimentos;

3.1.4.6 Permitir configuração dos horários e dias de atendimento disponíveis na ferramenta e envio de mensagem automática em caso de acionamento fora do horário de expediente pré-definido;

3.1.4.7 Disparo de notificações em massa;

3.1.4.8 Permitir realizar perguntas iniciais para coletar informações importantes para o atendimento do cliente, como nome, e-mail, CPF, telefone, interesse, dentre outras;

3.1.4.9 Possibilitar pesquisa de avaliação e satisfação do atendimento enviada para o usuário, após a finalização do atendimento de todos os canais de contato com o usuário;

3.1.4.10 Permitir o envio e recebimento de arquivos, como áudios, vídeos, imagens e outros tipos de arquivo, em qualquer canal de atendimento;

3.1.4.11 Permitir a vendas de produtos e serviços em qualquer canal de atendimento e envio de boletos e pagamento via cartão de crédito através de integração e contratação de emissor de pagamento de responsabilidade do CONTRATANTE;

3.1.4.12 Permitir a configuração para distribuir automaticamente os atendimentos de forma homogênea;

3.1.4.13 Permitir a transferência de atendimentos entre agentes e departamentos;

3.1.4.14 Permitir que sejam criadas ações automáticas para incentivo ao uso do chat;

3.1.4.15 Permitir que cada chat receba uma tag, pré-definida, organizando os atendimentos e a visualização de relatórios;

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

3.1.4.16 Permitir a abertura de chamados com número de registros de atendimento e disponibilizar tela de acompanhamento de status dos chamados;

3.1.4.17 A plataforma deverá ser compatível com pelo menos três idiomas diferente: português, inglês e espanhol;

3.1.4.18 Permitir que os atendentes interajam com diferentes clientes independentemente do canal utilizado pelos eles de forma simultânea;

3.1.4.19 Permitir a exportação de dados para geração de relatórios para utilização em BI utilizando categorias de busca para facilitar o acesso à informação;

3.1.4.20 Permitir o gerenciamento de tarefas criadas.

3.1.5 Permitir a emissão de relatórios de todos os canais para acompanhamento:

3.1.5.1 Permitir a medição de quantidade de atendimentos, tempo de resposta, tempo de espera, categorização por assunto, chamados em aberto e pendentes;

3.1.5.2 Permitir o acompanhamento de desempenho dos atendentes, classificação por assunto, canais, fila de espera;

3.1.5.3 Permitir filtros por período, por agente, por assunto, por chamado, etc.

3.1.6 Permitir o monitoramento em tempo real para medir o volume de atendimentos, a experiência do usuário e o desempenho do agente;

3.1.7 O acesso a plataforma deverá ser com criptografia SSL, garantindo a segurança das informações protegendo os dados durante as trocas de mensagens, de forma que o conteúdo só possa ser acessado pelo remetente e destinatário;

3.1.8 Permitir a restrição de acesso à plataforma para intervalos de IPs específicos;

3.1.9 Permitir integração com outros sistemas através de REST API, Webhooks, Aplicativos e outros SDKs para Web, desde que com segurança fim a fim;

3.1.10 *WhatsApp Business API*:

3.1.10.1 A empresa a ser contratada, obrigatoriamente, deverá ser parceira e fornecedora oficial para o *Messenger* no *Facebook Business* e Provedora de Solução Oficial do *WhatsApp*, garantindo assim o cumprimento as regras e normas do canal.

3.1.10.2 Será a habilitação de 03 (três) números escolhidos pelo Senac/RN para vincular ao *WhatsApp Business API*;

3.1.11 A plataforma deverá oferecer a possibilidade de criação de fluxos de troca de mensagens, sem limite de etapas, simplificando as interações entre empresas e consumidores, permitindo a otimização de conversas e muitos outros benefícios, com as seguintes funcionalidades:

3.1.11.1 Permitir a criação de *chatbots* e fluxos de atendimento (*workflow*) de acordo com as necessidades dos processos de atendimento;

3.1.11.2 As conversas realizadas através da plataforma deverão ser contabilizadas conforme o volume de mensagens enviadas e recebidas durante a janela de atendimento;

3.1.11.3 A plataforma deverá permitir que uma equipe multidisciplinar trabalhe na construção e evolução dos *chatbots* em conjunto, sendo possível criar na plataforma diferentes contas de usuários e atribuir as permissões necessárias para cada uma delas;

3.1.11.4 A plataforma deverá simplificar as interações entre empresas e consumidores possibilitando a otimização da comunicação de acordo com o canal conversacional mais conveniente, permitindo a transição de canais de atendimento, ficando à disposição os seguintes canais: SITE (*web chat*), *WhatsApp*, *Facebook Messenger*, SMS e outros;

3.1.11.5 Deverá ser possível incluir em qualquer momento do fluxo uma transferência para atendimento humano, através da ferramenta de atendimento;

3.1.11.6 A plataforma deverá permitir a rápida criação e publicação de *chatbots* para funcionar dentro dos canais convencionais:

3.1.11.7 baseados em regras, respondendo a comandos estruturados (ex: botões, *keywords*, números, palavras etc.) e seguindo um fluxo conversacional pré-determinado;

3.1.11.8 baseados em inteligência artificial, utilizando processamento de linguagem natural para reconhecer intenções e entidades (parâmetros) e decidir a próxima etapa do fluxo;

3.1.11.9 híbridos, ou seja, obtendo o melhor da inteligência artificial e explorando processos baseados em regras;

3.2 Os canais conversacionais devem dar suporte pelo menos ao *WhatsApp*, *Facebook Messenger*, *Telegram*, SMS, E-mail, *Instagram*, chatbot, e Chat (SDK para sites e Web, apps iOS e Android);

3.2.1 A solução deverá ser aderente a legislação vigente quanto ao Marco Civil da Internet, bem como a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;

4. MANUTENÇÃO E SUPORTE.

4.1 A solução deverá permitir gerenciar e prover suporte tecnológico na implantação e operacionalização de todos os serviços de comunicação de dados contratados de forma segura, fornecendo canais de atendimento para esclarecimentos e dúvidas;

4.2 O período de vigência da contratação de manutenção e suporte serão os mesmos do período de contratação da solução;

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

4.3 A CONTRATADA deverá oferecer canais de comunicação para manutenção e suporte técnico remoto por meio de telefone, e-mail, chat e/ou Website (8x5);

4.4 Assegurar que os incidentes e problemas sejam prontamente identificados e solucionados;

4.5 Disponibilizar informações dos serviços contratados, relatórios, status e utilização da rede;

4.6 A CONTRATANTE deverá registrar as demandas dos chamados num portal de registros de atendimento da CONTRATADA;

4.7 A CONTRATADA, necessitando acessar remotamente o ambiente da CONTRATANTE para maior análise do atendimento, deverá ser acompanhado por um responsável da TI da CONTRATANTE.

5. DAS RESPONSABILIDADES.

5.1 A CONTRATADA será responsável por realizar as instalações e configurações necessárias durante a implantação da solução, com apoio da equipe técnica da CONTRATANTE;

5.2 A CONTRATADA deverá realizar o acompanhamento na implantação do sistema, garantindo a estabilidade da solução de forma remota, sem a geração de custo adicional à CONTRATANTE;

5.3 A CONTRATADA deverá realizar um treinamento com a CONTRATANTE sobre a utilização do sistema para toda a equipe envolvida no processo de implementação;

5.4 É de responsabilidade da CONTRATADA realizar todos os testes necessários para garantir o bom funcionamento da solução implantada;

5.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar toda documentação e manuais técnicos em formato físico ou digital referentes a instalação, configuração e operação da solução.

6 PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO E RECEBIMENTO.

6.4 A implantação da solução bem como início da decorrente prestação do serviço deverá ocorrer no prazo máximo de **60 (sessenta) dias corridos**, a contar da data de assinatura do contrato;

6.5 Os serviços serão **recebidos, provisoriamente**, no prazo de 15 (quinze) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;

6.6 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

6.7 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado;

6.8 Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo;

6.9 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato;

6.10 Caso a empresa verifique a impossibilidade de cumprir com o prazo estabelecido, deverá encaminhar ao SENAC/RN solicitação de prorrogação de prazo, da qual deverão constar: motivo do não cumprimento do prazo, devidamente comprovado, e o novo prazo previsto para a implantação;

6.11 A solicitação de prorrogação de prazo será analisada pelo SENAC/RN, informando à empresa da decisão proferida;

6.12 Em caso de negação da prorrogação do prazo de entrega, e não cumprimento do prazo inicial estabelecido, o fornecedor ficará sujeito às penalidades previstas para atraso na entrega.

7 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.

7.1 O pagamento será realizado mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo setor competente e acompanhada das certidões de regularidade fiscal e trabalhista.

7.2 O pagamento ficará condicionado à apresentação da Nota Fiscal/Fatura e será efetuado no prazo de até 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da Nota Fiscal/Fatura, que deverá vir acompanhada de boleto, se for o caso, ou dos dados bancários da Contratada para depósito.

7.3 Caso a Nota Fiscal/Fatura apresente alguma incorreção, esta será devolvida à Contratada e o prazo de pagamento só começará a contar a partir da devolução do documento devidamente corrigido, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.

7.4 O início da cobrança dar-se-á apenas após o recebimento definitivo de todos os serviços contratados. O valor da primeira mensalidade será calculado de forma proporcional ao número de dias de prestação de serviço, devendo o valor devido estar inserido na fatura do mês subsequente.

7.5 A CONTRATANTE poderá deduzir da Fatura/Nota Fiscal, do montante a pagar, os valores correspondentes a multas contratuais ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos da legislação aplicável e do correspondente instrumento de contrato.

7.4 A CONTRATANTE efetuará a retenção e o recolhimento de tributos, contribuições sociais e parafiscais, quando a legislação assim exigir.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

7.5 O início da cobrança dar-se-á após o recebimento definitivo da instalação em uma única Nota fiscal/ fatura mensal.

7.6 A primeira mensalidade será calculada proporcional ao número de dias em que o serviço foi prestado, contados a partir da data de instalação/habilitação, e será cobrada conjuntamente com o mês seguinte.

8 FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

8.1 A responsabilidade pela fiscalização e acompanhamento da execução do presente contrato será da Gerência de Tecnologia da Informação do Senac/RN sob responsabilidade do colaborador Augusto César Urbano de Andrade (Mat. 2670) e como suplente a Colaboradora Carolina Barbosa Montenegro (Mat. 3418), à qual competirá verificar a conformidade dos produtos com as especificações estabelecidas neste termo, bem como recusar os itens que estejam em desacordo;

8.2 O Fiscal é responsável por exigir da CONTRATADA o cumprimento das cláusulas estabelecidas no contrato e em seus anexos, registrando todas as ocorrências relacionadas e encaminhando ao setor competente para providências

9 DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.1 Para comprovação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar:

9.1.1 No mínimo, 01 (um) **Atestado de Capacidade Técnica**, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu ou fornece satisfatoriamente e a contento, objeto similar e compatível com o que é exigido neste instrumento.

9.1.1.1 O Atestado deverá ser elaborado em papel timbrado da empresa emitente, informar a data de execução, natureza, além de telefone, endereço, e-mail, nome e cargo do responsável pela emissão do documento;

9.1.1.2 Não serão considerados atestados fornecidos por empresas do mesmo grupo econômico da licitante.

10 PROPOSTA DE PREÇOS.

10.1 A licitante, antes de apresentar sua Proposta de Preços devidamente preenchida, deverá consultar detidamente as especificações deste Termo de Referência, Edital e todos os seus anexos, promovendo, a seu critério e conveniência, a vistoria dos equipamentos e instalações que entender necessárias, de modo a não incorrer em avaliações incompletas, erros e omissões que jamais poderão ser alegados para motivar eventuais pretensões de acréscimo de tarifas e preços.

10.2 A proposta deverá ser apresentada em papel timbrado da empresa e indicar a razão social, CNPJ, endereço, telefone e e-mail do Proponente, bem como o valor da proposta, em algarismo e por

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

extenso, em moeda corrente nacional, devendo ainda, ter prazo de validade mínima de 60 (sessenta) dias.

10.3 Nos valores apresentados deverão estar compreendidos todas e quaisquer despesas de responsabilidade do proponente que, direta ou indiretamente, decorram da execução do objeto deste Termo.

10.4 As propostas deverão ser apresentadas conforme planilha abaixo:

Plataforma de atendimento web multicanal (estimativa mensal)				
Item	Descrição	Quantidade	Preço Unitário	Total
01	Licenças de agentes e supervisores	40		
02	Atendimentos via <i>chatbot</i>	3.000		
03	Atendimentos via API oficial do <i>WhatsApp (mensagem ativa)</i>	5.000		
04	Atendimentos via API oficial do <i>WhatsApp (mensagem receptiva)</i>	5.000		
05	Atendimento SMS	1.000		
06	Números <i>WhatsApp</i>	03		
07	Plataforma multicanal	01		
TOTAL MENSAL				
TOTAL ANUAL				
08	Habilitação dos serviços e treinamento de usuários			
VALOR HABILITAÇÃO E TREINAMENTO DE USUÁRIOS				
VALOR MENSAL X 24 MESES				
TOTAL GLOBAL DA PROPOSTA (VALOR DE 24 MESES + HABILITAÇÃO/TREINAMENTO)				

10.5 A proposta deverá conter a indicação dos preços e valor total global da proposta, em reais, expressos em algarismos.

10.6 Ficará a cargo da empresa Licitante a cobrança ou não do valor de Habilitação dos serviços a serem licitadas, tais como despesas com instalação e ativação.

10.7 A CONTRATADA deverá realizar a cobrança da Taxa de Habilitação em parcela única, na primeira fatura quando na vigência do contrato, caso opte realizar cobrança pela taxa.

10.8 A CONTRATADA deverá informar os valores unitários dos serviços. Os valores e quantitativos unitários e totais estabelecidos no presente instrumento são meramente estimativos, não se tratando, portanto, de quantidade mínima mensal contratada, razão pela qual o Senac-AR/RN não se obrigará a executar em sua totalidade ou remunerar a Contratada, visto que somente serão pagos os serviços efetivamente prestados, não cabendo à Contratada o direito de pleitear qualquer tipo de reparação.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

10.9 A CONTRATADA deverá apresentar relatórios comprobatórios do uso mensal dos serviços para controle das demandas de mensagens e notificações utilizadas no período de cobrança mensal.

11 PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1 O prazo de vigência do contrato e, consequente o prazo de execução dos serviços, será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de sua assinatura, admitidas prorrogações por iguais e sucessivos períodos, limitado ao prazo de máximo de 60 (sessenta) meses, observadas as disposições contidas na Resolução Senac nº 958/2012, ou até que um dos partícipes se pronuncie acerca do interesse em rescindi-lo, mediante comunicação prévia e formal, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

11.2 A prorrogação da prestação de serviços poderá ocorrer quando forem preenchidos os requisitos abaixo enumerados, de forma simultânea:

11.2.1 Cumprimento satisfatório do contrato por parte da Contratada;

11.2.2 Interesse das partes em manter o presente contrato;

11.2.3 Manutenção da vantajosidade econômico-financeira da contratação.

12 CRITÉRIO DE REAJUSTE.

12.1 O valor da prestação dos serviços objeto do contrato poderá, mediante acordo entre as partes, ser reajustado anualmente por meio de aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC ou, na sua ausência, outro índice divulgado por órgão oficial.

13 CONFIDENCIALIDADE.

13.1 Qualquer informação ou material que o Senac-AR/RN coloque à disposição ou entregue à Contratada para possibilitar a execução do serviço contratado, terá caráter confidencial e deverá ser tratado como tal pela Contratada, seus representantes e funcionários, sendo vedada a revelação dos mesmos a terceiros, comprometendo-se a Contratada a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de propriedade industrial, intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade);

13.2 A Contratada se obriga a destruir toda a informação e dados que forem manejados na execução dos serviços, mediante requerimento por escrito do Senac-AR/RN, reservando-se a este o direito de verificar a total destruição dos mesmos.

13.3 O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término da vigência do contrato, por mais 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal.

13.4 A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes do Senac-AR/RN, para qualquer uso por parte da Contratada ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

da Contratada, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pelo Senac-AR/RN, é taxativamente proibida e, em caso de revelação e/ou utilização da mesma, a Contratada responderá pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando o Senac-AR/RN de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir;

13.5 A Contratada poderá ser responsabilizada quando divulgar, a terceiros, informações que não tenham sido liberadas expressamente pelo Senac-AR/RN para tal fim ou disponibilizadas publicamente.

14 OBRIGAÇÃO DAS PARTES E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

14.1 As obrigações da CONTRATADA e da CONTRATANTE, o fornecimento dos itens constantes neste termo, bem como dos serviços inerentes à garantia dos mesmos, estão lastreados por parâmetros definidos pelo ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO, Anexo I a este instrumento.

Natal, RN, 05 de maio de 2022.

Augusto César Urbano de Andrade
Gerente de Tecnologia da Informação do Senac-AR/RN.

PROCESSO Nº 221/2022-SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2022-SENAC/RN

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS
(do inglês: Service Level Agreement - SLA)

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

1 DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1 ESCOPO

Este documento abrange todos os serviços referentes a prestação de serviço e qualquer outro serviço que vise a integra funcionalidade dos softwares instalados e que estejam dentro do escopo de sua execução das atividades contratadas.

1.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 1.2.1** Conferir todos os parâmetros e elementos que subsidiarão os serviços, correndo por sua exclusiva responsabilidade a constatação e aferição dos mesmos;
- 1.2.2** Comunicar ao SENAC/RN imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e prestar, com a devida antecedência, os esclarecimentos necessários;
- 1.2.3** Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços nos prazos estipulados pelo SENAC/RN;
- 1.2.4** Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- 1.2.5** Solucionar todos os eventuais problemas relacionados com a execução do objeto da licitação, mesmo que para isso outra solução não prevista neste Edital tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o SENAC/RN, desde que de responsabilidade da CONTRATADA;
- 1.2.6** Responsabilizar-se por quaisquer acidentes e suas consequências, respondendo pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da CONTRATADA quando da prestação dos serviços ora contratados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização exercida pelo SENAC/RN; e ainda, não cabendo ao SENAC/RN, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes;
- 1.2.7** Arcar com as despesas de seguros, tributos, impostos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto do contrato a ser firmado;

- 1.2.8** Assumir todas as responsabilidades pelos encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais, decorrentes da prestação de serviços por seus técnicos, eximindo o SENAC/RN do estabelecimento de quaisquer vínculos trabalhistas;
- 1.2.9** Responsabilizar-se por despesas decorrentes de infrações praticadas por seus empregados nas instalações do SENAC/RN;
- 1.2.10** Responder, assumir as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus funcionários por qualquer acidente de trabalho, durante a prestação dos serviços;
- 1.2.11** Responder pelo pagamento dos salários devidos aos seus empregados utilizados na execução dos serviços, pelos encargos trabalhistas, fiscais e previdenciários respectivos, e por tudo mais, que como empregadora deva satisfazer, além de responder pelas despesas relativas a refeições, diárias, transporte de equipamentos e pessoal, fretes, e outras que venham a incidir sobre o objeto contratual; Todas as despesas com transporte, hospedagem e alimentação serão custeadas pelo contratado;
- 1.2.12** Dotar os seus empregados de identificação funcional por meio de crachás quando da permanência dentro das dependências do SENAC/RN;
- 1.2.13** Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto do SENAC/RN;
- 1.2.14** Responder por todos e quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus profissionais ou prepostos às dependências, instalações e equipamentos do SENAC/RN e de terceiros, a título de culpa ou dolo devidamente comprovados, providenciando a correspondente indenização;
- 1.2.15** Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação exigidas na licitação;
- 1.2.16** Pagar ao SENAC toda e qualquer multa oriunda de penalidades legalmente aplicadas conforme estabelecido neste instrumento devidamente assinada e de comum acordo entre as partes;
- 1.2.17** Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo Contratante, atendendo prontamente a todas as reclamações;

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

- 1.2.18** Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto ora contratado, sem prévia e expressa anuência do Contratante.
- 1.2.19** Responder pela qualidade dos serviços prestados, que deverão ser compatíveis com as finalidades a que se destinam.
- 1.2.20** Aceitar os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento), conforme legislação vigente.
- 1.2.21** Comunicar ao CONTRATANTE quaisquer mudanças de endereço, inclusive eletrônico.
- 1.2.22** Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, quando verificar condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar sua execução.
- 1.2.23** Comunicar, por escrito, eventual atraso ou paralisação dos serviços, apresentando razões justificadoras que serão objeto de apreciação pelo CONTRATANTE.
- 1.2.24** Acatar a fiscalização do CONTRATANTE, comunicando-o de quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.
- 1.2.25** Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido no contrato.
- 1.2.26** Manter atualizados seu endereço, telefones e dados bancários para a efetivação de pagamentos.

1.3 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 1.3.1** Receber o serviço conforme Contrato;
- 1.3.2** Assegurar o acesso do pessoal autorizado pela Contratada, devidamente identificados, aos locais onde devam executar os serviços ou entregar os produtos, tomando todas as providências necessárias;
- 1.3.3** Prestar todas as informações e os esclarecimentos necessários ao bom desempenho das atividades;
- 1.3.4** Atestar a execução dos serviços ou fornecimento dos produtos, rejeitando o que não estiver de acordo por meio de notificação à Contratada, a qual poderá ser enviada por e-mail;
- 1.3.5** Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA, efetuando os pagamentos de acordo com o estabelecido.

- 1.3.6** Fiscalizar o regular cumprimento do contrato.
- 1.3.7** Utilizar os serviços dentro dos limites contratados, constituindo uso indevido dos mesmos a prática de quaisquer atos que estejam em desacordo com as condições ajustadas e das normas aplicáveis.
- 1.3.8** Fornecer e manter atualizadas todas as informações necessárias à prestação dos serviços.
- 1.3.9** Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do objeto contratado.
- 1.3.10** Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre irregularidades observadas no cumprimento do contrato.
- 1.3.11** Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade.
- 1.3.12** Acompanhar a execução dos serviços realizados pela CONTRATADA, podendo intervir durante a sua execução, para fins de ajustes ou suspensão do fornecimento.
- 1.3.13** Proporcionar todas as facilidades e esclarecimentos inerentes ao regular desempenho dos serviços nos termos licitados e de acordo com o pactuado no respectivo contrato.

2 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Este acordo de nível de serviço se aplica a todos os itens fornecidos à CONTRATANTE.

2.1 REQUISITOS.

- 2.1.1** O suporte ao serviço, deve atender o regime de atendimento ao usuário e reparo, deve seguir o regime de 8/5 (hora por dia).
- 2.1.2** Nos casos onde tenha que haver acesso remoto aos equipamentos dentro do ambiente de rede/dados da contratante, este deverá seguir todas as normas estabelecidas pelo técnico responsável da contratante.
- 2.1.3** A abertura de chamados técnicos deverá ser realizada através de serviço telefônico (local ou 0800), ou através de envio de mensagem eletrônica (e-mail), ou site para abertura dos chamados.
- 2.1.4** A prioridade do atendimento será considerada conforme quadro abaixo:

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

PRIORIDADE	DESCRIÇÃO
Alta	Incidentes que gerem indisponibilidade da solução tecnológica ou prestação do serviço, comprometendo completa ou significativamente os processos e funcionamentos da contratante.
Média	Incidentes que causam transtornos na solução tecnológica ou prestação de serviço, mas que permitem contornos ou medidas de contingência, de forma que não sejam enquadrados na classificação de prioridade ALTA.
Baixa	Incidentes que não causem indisponibilidade, interrupções, ou não se enquadrem nas classificações de prioridade anteriores, porém carecem de atenção da CONTRATADA.

2.1.5 Os prazos para atendimento a incidentes deverão seguir conforme quadro abaixo:

PRIORIDADE	PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO	PRAZO PARA RESOLUÇÃO COMPLETA DO PROBLEMA
Alta	6 horas	Até 2 dias
Média	12 horas	Até 4 dias
Baixa	24 horas	Até 6 dias

2.1.6 O prazo para a resolução completa do problema, conforme item 2.1.5, será contado a partir do momento em que a CONTRATADA receber a notificação/comunicação da CONTRATANTE.

Natal/RN, 05 de maio de 2022.

Augusto César Urbano de Andrade
Gerente de Tecnologia da Informação
SENAC/RN

ANEXO II
MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

PROCESSO Nº 221/2022-SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2022-SENAC/RN

Razão Social da Proponente:

CNPJ/MF:

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

Endereço:
Telefone:
E-mail:

Prezados(as):

Apresentamos nossa proposta para contratação de ferramenta web de atendimento e gestão de atendimento entre empresa e clientes através dos canais: *WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, SMS, E-mail, Instagram, Chat e Chatbot*, baseada no conceito de múltiplos canais (*omnichannel*), utilizando uma única solução de sistema, sendo *user friendly*, incluindo implantação, curadoria de conteúdo, treinamento e suporte pós-implantação, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme condições abaixo:

LOTE ÚNICO

Plataforma de atendimento web multicanal (estimativa mensal)				
Item	Descrição	Quantidade	Preço Unitário	Total
01	Licenças de agentes e supervisores	40		
02	Atendimentos via <i>chatbot</i>	3.000		
03	Atendimentos via API oficial do <i>WhatsApp (mensagem ativa)</i>	5.000		
04	Atendimentos via API oficial do <i>WhatsApp (mensagem receptiva)</i>	5.000		
05	Atendimento SMS	1.000		
06	Números <i>WhatsApp</i>	03		
07	Plataforma multicanal	01		
TOTAL MENSAL				
TOTAL ANUAL				
08	Habilitação dos serviços e treinamento de usuários			
VALOR HABILITAÇÃO E TREINAMENTO DE USUÁRIOS				
VALOR MENSAL X 24 MESES				
TOTAL GLOBAL DA PROPOSTA (VALOR DE 24 MESES + HABILITAÇÃO/TREINAMENTO)				

O valor global desta proposta é de R\$..... (valor por extenso), sendo a forma de pagamento de acordo com o Edital do **Pregão Eletrônico nº 024/2022** e seus anexos.

Nos preços apresentados estão inclusos todos e quaisquer custos – diretos e indiretos – e encargos decorrentes do fornecimento do objeto, inclusive referentes a alocação de profissionais, mão de obra, seguro, alimentação, frete e hospedagem, se for o caso.

Nossa proposta tem validade mínima de **60 (sessenta) dias corridos**. Caso este prazo se encerre sem que a licitação tenha sido homologada e adjudicada, o mesmo ficará automaticamente prorrogado,

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

exceto se houver manifestação contrária formal da nossa parte, por meio do e-mail: cpl@rn.senac.br, dirigida à Pregoeira e Equipe de Apoio, caracterizando nosso declínio em continuar na licitação.

OBSERVAÇÕES:

Caso seja vencedora indicamos para assinar o contrato o seguinte responsável:

Nome: _____

Titularidade: _____ (procurador, socio, administrador)

CPF: _____ RG: _____

Endereço: _____

- Se não for um dos sócios que integram a empresa licitante, conforme relacionados no Contrato Social, e sim o detentor de procuração, tal procuração, para ser aceita pelo Senac/RN, deverá constar expressamente a outorga de poderes para assiná-lo.
- Indicar o Banco (preferencialmente Banco do Brasil), agência e conta para depósito dos valores contratados.
- Elaborar e apresentar na proposta todas as condições solicitadas no Edital, mesmo as que, porventura, não figurem neste modelo de proposta, mas que a licitante deve, segundo o Edital, informar.
- Este documento deverá ser preenchido em papel timbrado da empresa e estar devidamente assinado por seu representante legal.

Local/UF, ____ de _____ de 2022.

Assinatura do Responsável

**ANEXO III
MODELOS DE OUTROS DOCUMENTOS
DOCUMENTO 1**

**PROCESSO Nº 221/2022-SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2022-SENAC/RN**

MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE

À Comissão de Licitação do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC/RN

Endereço: Av. Mal. Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal/RN, CEP 59020-500.

(RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA), estabelecida na --- (endereço completo) ---, inscrita no CNPJ sob o nº ---, neste ato representada pelo seu (representante/autor/procurador), no uso de suas atribuições legais, vem:

DECLARAR, para fins de participação no processo licitatório em pauta, sob as penas da lei, que:

(X) Atende a legislação ambiental - em face da política governamental do desenvolvimento nacional sustentável - naquilo que aplicável a prestação dos serviços contratados por via deste certame licitatório, bem como atenderá as políticas de desenvolvimento sustentável de acordo com a legislação específica que vier a ser estabelecida pelo Governo Federal;

(X) Promoverá em suas dependências, de acordo com a natureza dos serviços internos, a aplicação da Instrução Normativa nº 01/2010 (práticas de sustentabilidade ambiental), no tocante, em especial, ao disposto no Art. 6º desta referida instrução;

(X) Atenderá, sem reservas, aos seguintes princípios relativos ao direito ambiental: *Princípio do Desenvolvimento Sustentável* (art. 170, VI cc. art 225, V, da CF e arts. 4º e 5º da Lei 6.938/81), *Princípio do Poluidor Pagador* (art. 225, § 3º da CF e arts. 4º, VII e 14, § 1º da Lei 6.938/81) e *Princípio da Prevenção/Precaução* (art. 225, IV, e art. 9º, I, III, V da Lei 6.938/81).

Por ser verdadeiro, assina a presente.

Local/UF, ____ de _____ de 2022.

Assinatura do Responsável /CPF

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

ANEXO III

**MODELOS DE OUTROS DOCUMENTOS
DOCUMENTO 2**

**PROCESSO Nº 221/2022-SENAC/RN
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2022-SENAC/RN**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE COM A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS
PESSOAIS – LGPD**

**À Comissão Permanente de Licitação do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial –
SENAC/RN**

Endereço: Av. Mal. Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal/RN, CEP 59020-500.

(RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA), estabelecida na --- (endereço completo) ---, inscrita no CNPJ sob o nº ---, neste ato representada pelo seu (representante/autor/procurador), no uso de suas atribuições legais, vem:

DECLARAR, para fins de participação no processo licitatório em pauta, sob as penas da lei, que:

(X) Conhece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709, 14 de agosto de 2018 e suas respectivas alterações;

(X) Autoriza o Senac-AR/RN a coletar e tratar os dados pessoais de seus representantes, e outros dados pessoais incluídos em ato constitutivo, para o fim exclusivo de viabilizar o presente procedimento licitatório e a futura execução do objeto contratado, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD;

(X) Tem ciência de que é facultada à licitante a revogação da anuência aqui manifestada, bem como a solicitação de que sejam eliminados os seus dados pessoais não anonimizados, podendo, contudo, ser impedida sua continuidade no processo licitatório.

(X) Está em processo de conformidade quanto aos requisitos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), assegurando que os dados coletados, porventura necessários à execução dos serviços objeto do presente certame, estão resguardados consoante práticas exigidas pela referida legislação.

Por ser verdadeiro, assina a presente.

Local/UF, ____ de _____ de 2022.

Assinatura do Responsável /CPF

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

ANEXO IV

PROCESSO Nº 221/2022-SENAC/RN PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2022-SENAC/RN

MINUTA DO CONTRATO

O **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – SENAC-AR/RN**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 03.640.285/0014-38, sediado na Av. Mal. Floriano Peixoto, nº 295, Tirol, Natal, RN, CEP 59020-500, neste ato representada por seu Diretor Regional, **RANIERY CHRISTIANO DE QUEIROZ PIMENTA**, brasileiro, casado, Administrador, inscrito no CPF/MF sob o nº , residente e domiciliado em Natal/RN, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, do outro lado, a Empresa , inscrita no CNPJ/MF sob o nº , com endereço na , neste ato representada por , Sr. (a) , inscrito (a) no CPF/MF sob o nº , residente e domiciliado (a) em , resolvem celebrar o presente contrato nos termos que dispõe a legislação aplicável à espécie e consoante às cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO.

1.1 Constitui objeto do presente instrumento a contratação de ferramenta web de atendimento e gestão de atendimento entre empresa e clientes através dos canais: *WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, SMS, E-mail, Instagram, Chat e Chatbot*, baseada no conceito de múltiplos canais (*omnichannel*), utilizando uma única solução de sistema, sendo *user friendly*, incluindo implantação, curadoria de conteúdo, treinamento e suporte pós-implantação, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses.

1.2 A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência e Acordo de Nível de Serviço – SLA, Anexo I, que integram e complementam este instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO.

2.1 Pela prestação dos serviços objeto deste contrato, e obedecidas às demais condições estipuladas neste instrumento, o Contratante pagará à Contratada o valor global de **R\$** , conforme descrito abaixo:

Plataforma de atendimento web multicanal (estimativa mensal)				
Item	Descrição	Quantidade	Preço Unitário	Total
01	Licenças de agentes e supervisores	40		
02	Atendimentos via <i>chatbot</i>	3.000		
03	Atendimentos via API oficial do <i>WhatsApp (mensagem ativa)</i>	5.000		

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

04	Atendimentos via API oficial do <i>WhatsApp</i> (mensagem receptiva)	5.000		
05	Atendimento SMS	1.000		
06	Números <i>WhatsApp</i>	03		
07	Plataforma multicanal	01		
TOTAL MENSAL				
TOTAL ANUAL				
08	Habilitação dos serviços e treinamento de usuários			
VALOR HABILITAÇÃO E TREINAMENTO DE USUÁRIOS				
VALOR MENSAL X 24 MESES				
TOTAL GLOBAL DA PROPOSTA (VALOR DE 24 MESES + HABILITAÇÃO/TREINAMENTO)				

2.2 O pagamento será realizado mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo setor competente e acompanhada das certidões de regularidade fiscal e trabalhista.

2.3 O pagamento ficará condicionado à apresentação da Nota Fiscal/Fatura e será efetuado no prazo de até 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da Nota Fiscal/Fatura, que deverá vir acompanhada de boleto, se for o caso, ou dos dados bancários da Contratada para depósito.

2.4 Caso a Nota Fiscal/Fatura apresente alguma incorreção, esta será devolvida à Contratada e o prazo de pagamento só começará a contar a partir da devolução do documento devidamente corrigido, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.

2.5 O início da cobrança dar-se-á apenas após o recebimento definitivo de todos os serviços contratados. O valor da primeira mensalidade será calculado de forma proporcional ao número de dias de prestação de serviço, devendo o valor devido estar inserido na fatura do mês subsequente.

2.6 O Contratante poderá deduzir da Fatura/Nota Fiscal, do montante a pagar, os valores correspondentes a multas contratuais ou indenizações devidas pela Contratada, nos termos da legislação aplicável e do correspondente instrumento de contrato.

2.7 O Contratante efetuará a retenção e o recolhimento de tributos, contribuições sociais e parafiscais, quando a legislação assim exigir.

2.8 O início da cobrança dar-se-á após o recebimento definitivo da instalação em uma única Nota fiscal/ fatura mensal.

2.9 A primeira mensalidade será calculada proporcional ao número de dias em que o serviço foi prestado, contados a partir da data de instalação/habilitação, e será cobrada conjuntamente com o mês seguinte.

2.10 Na remuneração estão incluídas todas as despesas com salários, encargos sociais, tributos, descontos, emolumentos, obrigações trabalhistas e previdenciárias, contribuições fiscais e parafiscais,

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

administração, transportes, impostos, despesas diretas e indiretas em geral e demais condições de fornecimento necessárias em decorrência, direta e indireta, da execução do objeto deste Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

- 3.1 Executar o objeto previsto na cláusula primeira de acordo com as condições estabelecidas neste instrumento, no Termo de Referência e na proposta comercial apresentada no Pregão Eletrônico nº 024/2022.
- 3.2 Oferecer suporte adequado aos canais de atendimento descritos no Termo de Referência, cuja solução deverá ser em nuvem, com interface intuitiva;
- 3.3 Oferecer atendimento personalizado com acesso imediato a informações do cliente;
- 3.4 Oferecer solução aderente à legislação vigente quanto ao Marco Civil da Internet, bem como à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
- 3.5 Permitir, gerenciar e prover suporte tecnológico na implantação e operacionalização de todos os serviços de comunicação de dados contratados de forma segura, fornecendo canais de atendimento para esclarecimentos e dúvidas;
- 3.6 Assegurar que os incidentes e problemas sejam prontamente identificados e solucionados;
- 3.7 Disponibilizar informações dos serviços contratados, relatórios, status e utilização da rede;
- 3.8 Responsabilizar-se por eventuais ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de qualquer de seus empregados, prepostos ou contratados, na execução dos serviços objeto deste contrato.
- 3.9 Assumir quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais, inclusive trabalhistas, que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento do presente contrato.
- 3.10 Prestar esclarecimentos ao Contratante sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independentemente de solicitação.
- 3.11 Não divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato, que envolvam o Contratante sem a expressa autorização deste.
- 3.12 Executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nas datas e horários estabelecidos pelo Contratante e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar o Contratante, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus, se for o caso. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

3.13 Recrutar e contratar, caso não possua, a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade do Contratante, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: **controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;**

3.14 Manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações do Senac, bem como para que o Contratante se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho;

3.15 Cumprir e executar integralmente a implantação, curadoria de conteúdo, treinamento e suporte pós implementação do serviço;

3.16 Cumprir rigorosamente, os prazos estabelecidos pelo Senac e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar ao Contratante ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para o Contratante;

3.17 Dar ciência ao Contratante, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

3.18 Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações do Contratante;

3.19 Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato, se for o caso;

3.20 Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela Contratada, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e o Contratante;

3.21 Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pelo Contratante, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária do Contratante por créditos devidos aos empregados da Contratada, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

3.22 Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e

ressarcindo o Contratantes das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

3.23 Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais do Contratantes, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato.

3.24 Prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados e a plena execução do objeto contratado, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.

3.25 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato.

3.26 Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos da Resolução nº 958/2012.

3.27 Todo e qualquer dano que causar ao Contratante ou a terceiros, ainda que culposos, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pelo Contratante.

3.28 A Contratada autoriza o Contratante a descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato, e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a Contratada mantenha com o Contratante, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

3.29 A ausência ou omissão da fiscalização do Contratante não eximirá a Contratada das responsabilidades previstas neste contrato.

3.30 Demais obrigações constantes do Termo de Referência e Acordo de Nível de Serviço – ANS (Anexo I).

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.

4.1 Fornecer à Contratada todas as informações necessárias à execução dos serviços.

4.2 Fiscalizar, conferir e proceder a aceitação dos serviços executados pela Contratada.

4.3 Efetuar os pagamentos nos prazos ajustados, desde que obedecidas as condições pactuadas.

4.4 Demais obrigações constantes do Termo de Referência (Anexo I).

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

CLÁUSULA QUINTA – DOS PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO E VIGÊNCIA E DAS ESPECIFICIDADES DO SERVIÇO.

5.1 O presente contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, a partir da data de sua assinatura, admitidas prorrogações por iguais e sucessivos períodos, limitado ao prazo de máximo de 60 (sessenta) meses, observadas as disposições contidas na Resolução Senac nº 958/2012, ou até que um dos partícipes se pronuncie acerca do interesse em rescindi-lo, mediante comunicação prévia e formal, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.2 A implantação da solução, bem como o início da prestação dos serviços, deverá ocorrer no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de assinatura deste instrumento.

5.3 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta;

5.4 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

5.5 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade executados e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado, se for o caso.

5.6 Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo;

5.7 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato;

5.8 Caso a Contratada verifique a impossibilidade de cumprir com o prazo estabelecido, deverá encaminhar ao Contratante a solicitação de prorrogação de prazo, da qual deverão constar: motivo do não cumprimento do prazo, devidamente comprovado, e o novo prazo previsto para a implantação;

5.9 A solicitação de prorrogação de prazo será analisada pelo Contratante, informando à empresa da decisão proferida;

5.10 Em caso de negação da prorrogação do prazo de entrega, e não cumprimento do prazo inicial estabelecido, o fornecedor ficará sujeito às penalidades previstas para atraso na entrega.

CLÁUSULA SEXTA – DA RESCISÃO.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

6.1 Constituem motivos para a extinção deste contrato, além de outros que tornem sua manutenção impossível:

6.1.1 O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações e/ou prazos.

6.1.2 O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e/ou prazos.

6.1.3 A lentidão no cumprimento do contrato, não importando estabelecer se de forma dolosa ou culposa, levando ao Contratante a presumir pela não conclusão dos serviços no prazo estipulado.

6.1.4 A subcontratação do objeto deste Contrato.

6.1.5 A decretação de falência, concordata, dissolução ou liquidação societária, bem como nos casos de insolvência.

6.1.6 A dissolução de sociedade ou falência do Contratado.

6.1.7 A alteração da razão social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que, a juízo do Contratante, prejudique a execução do contrato.

6.1.8 Razões do interesse do Contratante.

6.1.9 A suspensão da sua execução, por ordem escrita do Contratante, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra.

6.1.10 O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo Contratante, decorrente dos serviços já recebidos e aprovados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra.

6.1.11 A não liberação por parte do Contratante de área local ou objeto para execução dos serviços dentro dos prazos contratuais.

6.2 A extinção contratual de que trata o item 6.1 desta Cláusula acarretará as seguintes consequências, quando o dolo ou culpa couber à Contratada:

6.2.1 Retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados ao Contratante.

6.3 A rescisão deste contrato poderá ser:

6.3.1 Determinada por ato unilateral e escrito do Contratante, nos casos enumerados no item

6.1.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

6.3.2 Consensual, por acordo entre as partes, reduzida a termo do processo de licitação, desde que haja conveniência para o Contratante.

6.3.3 Judicial, nos termos da Legislação em vigor.

6.4 Caso a Contratada se recuse a executar os serviços propostos ou venha a fazê-lo fora das especificações estabelecidas, o Contratante poderá, independentemente de qualquer aviso ou notificação, rescindir o contrato e optar pela convocação dos demais licitantes na ordem de classificação.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

7.1 O descumprimento das obrigações oriundas da contratação do objeto deste contrato sujeitará a Contratada às seguintes sanções administrativas, respeitados o contraditório a ampla defesa, conforme abaixo:

7.1.1 **Advertência, por escrito**, pelo descumprimento de quaisquer obrigações contratuais consideradas como faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretam prejuízos significativos ao objeto da licitação;

7.1.2 **Multas**, que poderão ser depositadas em favor do Contratante, seguindo-se as orientações constantes no ato de intimação, ou retidas dos créditos devidos à Contratada; e,

7.1.3 **Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SENAC**, por prazo não superior a 2 (dois) anos, nas graduações definidas na Tabela I relativas as infrações descritas na Tabela II.

Tabela I

GRAU	MULTA	SUSPENSÃO DO DIREITO DE LICITAR E CONTRATAR COM O SENAC
		PRAZO
1	De 0,04% a 0,2% por ocorrência, sobre o valor do contrato.	Mínimo: 1 mês Máximo: 1 ano
2	De 0,3% a 0,6% por ocorrência, sobre o valor do contrato.	Mínimo: 1 mês Máximo: 1 ano
3	De 0,7% a 0,9% por ocorrência, sobre o valor do contrato.	Mínimo: 3 meses Máximo: 2 anos
4	De 1% a 1,9% por ocorrência, sobre o valor do contrato.	Mínimo: 6 meses Máximo: 2 anos
5	De 2% a 3% por ocorrência, sobre o valor do contrato.	Mínimo: 6 meses Máximo: 2 anos

Tabela II

ITEM	INFRAÇÃO	GRAU
A	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	5

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

B	Falsificar ou omitir fatos, com objetivo de influenciar a execução de contrato, por ocorrência.	5
C	Suspender por mais de 30 (trinta) dias, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados.	5
D	Interromper por mais de 15 (quinze) dias, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados.	4
E	Interceptação de qualquer tráfego oriundo ou destinado à rede do Senac/RN sem autorização judicial.	4
F	Atrasar a implantação, instalação ou ativação dos serviços por mais de 5 (cinco) dias úteis, por dia, até o 20º (vigésimo) dia útil.	3
G	Interromper a prestação dos serviços por mais de 48 (quarenta e oito) horas, sem comunicação prévia ao Contratante, por dia, até o 14º (décimo quarto) dia útil.	2

Para os itens a seguir, deixar de:

H	Disponibilizar os serviços contratados nas especificações exigidas.	3
I	Manter as condições de habilitação jurídica, econômico-financeira e técnico-profissional apresentadas na licitação, por ocorrência.	3
J	Recolher encargos ou contribuições devidas ou recolher os encargos decorrentes da prestação de serviços a menor.	3
K	Efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato.	3
L	Fornecer EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) aos seus empregados e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los, por empregado e por ocorrência, quando for o caso.	3
M	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador.	2
N	Apresentar documento exigido ou exigível dentro do prazo estipulado (por documento).	2
O	Entregar ou substituir equipamentos solicitados.	2

7.2 O valor das multas aplicadas deverá ser depositado **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, a contar da data do recebimento da notificação, conforme orientações fornecidas na mesma. Se o valor da multa não for depositado, será cobrado administrativamente ou judicialmente.

7.3 As sanções de advertência e suspensão do direito de licitar com o Senac poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de multa.

7.4 No processo de aplicação de sanções é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, facultada a defesa prévia do interessado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação do ato.

7.5 A apresentação de defesa dentro do prazo estipulado terá efeito suspensivo.

7.6 A aplicação das penalidades previstas neste Instrumento é de competência da Direção Regional
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Administração Regional no Estado do Rio Grande do Norte – Senac-AR/RN.

CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTE.

7.7 O valor da prestação dos serviços objeto deste contrato poderá, mediante acordo entre as partes, ser reajustado anualmente por meio de aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC ou, na sua ausência, outro índice divulgado por órgão oficial.

CLÁUSULA NONA – DOS DIREITOS AUTORAIS, PATRIMONIAIS E DE IMAGEM.

9.1 A Contratada cederá ao Contratante todos os materiais, técnicas, ferramentas, estudos, produtos e correlatos desenvolvidos ou absorvidos em decorrência deste Contrato - salvo os anteriormente existentes - de propriedade pública ou particular, cedendo ainda, de forma definitiva, a partir da data de assinatura deste instrumento, os direitos autorais patrimoniais a eles vinculados, com observância dos preceitos da Lei nº 9.610/1998, de forma que o Contratante possa deles dispor para todo e qualquer fim, independentemente de qualquer remuneração especial ou adicional àquela ajustada neste contrato.

9.1.1 O Contratante terá o direito de utilizar, fruir e dispor da obra, bem como autorizar sua utilização por terceiros, no todo ou em parte, como obra integrante de outra ou não, tendo, igualmente, direitos de edição, publicação, reprodução por qualquer processo ou técnica (como reprodução gráfica, reprográfica, fotográfica, vide fonográfica, fonográfica), tradução para qualquer idioma, comunicação direta e/ou indireta da obra ao público, mediante cabo, fibra ótica, satélite, ondas ou qualquer outro sistema que permita ao usuário realizar a seleção da obra ou produção para percebê-la em tempo e lugar previamente determinados por quem formula a demanda, e nos casos em que o acesso às obras ou produções se faça por qualquer sistema que importe em pagamento pelo usuário, assim como incluir em base de dados.

9.1.2 Dentre os direitos cedidos incluem-se, também, os de utilização direta ou indireta mediante representação, recitação ou declamação, execução musical, radiofusão sonora ou televisiva, captação de transmissão de radiofusão em locais de frequência coletiva, sonorização ambiental, exibição audiovisual, cinematográfica ou processo assemelhado, emprego de sistemas óticos, cabos de qualquer tipo de comunicação similar que venham a ser adotados, disponibilizados na internet, inclusão em base de dados, armazenamento em computador, microfilmagem e demais formas de arquivamento do gênero, de exclusividade.

9.1.3 Se a obra for feita em coautoria, deverá ter o consentimento dos demais autores para sua utilização.

9.1.4 A cessão será exclusiva, vedada a utilização da obra pela Contratada.

9.2 A Contratada, autoriza, por meio deste instrumento, a título gratuito e em caráter definitivo, a utilização de sua imagem e voz pela Contratada para divulgação de fotos e/ou vídeos em materiais publicitários, nas redes sociais e em ações de marketing, videoconferências, materiais EAD ou outras ações a serem utilizadas com fins educacionais da Entidade, com ou sem fins lucrativos.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

9.2.1 O uso da imagem e da voz deverão ser, obrigatoriamente, atinentes ao objeto do presente Contrato, sendo expressamente vedada a utilização da imagem e voz da Contratada para objeto diferente do ora determinado.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA ANTICORRUPÇÃO E DA OBSERVÂNCIA AOS PRECEITOS ÉTICOS.

10.1 Sem prejuízo das disposições contidas no Código de Ética e Conduta do Senac-AR/RN, a Contratada declara e se compromete a executar as atividades previstas no presente instrumento com integridade e ética.

10.2 A Contratada declara que está ciente, conhece, entende e cumpre integralmente, na condução de suas atividades, toda a legislação anticorrupção a ela aplicável, em especial e quando for o caso, mas sem limitar, a Lei nº 12.846/2013 e o Decreto nº 8.420/2015, bem como toda e qualquer outra legislação antissuborno ou anticorrupção aplicável à Contratada.

10.3 Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por meio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objetivo deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

10.4 As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FISCALIZAÇÃO.

11.1 A responsabilidade pela fiscalização e acompanhamento da execução do presente contrato será da Gerência de Tecnologia da Informação do Senac/RN, a qual competirá verificar a conformidade dos serviços com as especificações estabelecidas neste instrumento, bem como recusar os itens que estejam em desacordo.

11.2 O Fiscal é responsável por exigir da Contratada o cumprimento das cláusulas estabelecidas no contrato e em seus anexos, registrando todas as ocorrências relacionadas e encaminhando ao setor competente para providências.

11.3 Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, o Contratante reserva-se ao direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente, por funcionários especialmente designados.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

11.4 A Fiscalização anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços objeto deste contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

11.5 Quaisquer exigências da Fiscalização do contrato inerentes ao seu objeto deverão ser prontamente atendidas pela Contratada.

11.6 Estando os serviços em conformidade, os documentos de cobrança deverão ser atestados pela Fiscalização e enviados ao setor competente para o pagamento devido.

11.7 O Contratante reserva-se ao direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços realizados, se em desacordo com a especificação do contrato ou da proposta de preços da Contratada.

11.8 Não sendo fixado prazo específico, as determinações da Fiscalização deverão ser atendidas no prazo máximo de 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DE DADOS.

12.1 As Partes declaram que conhecem a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais –LGPD, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, comprometendo-se a cumpri-la e a exigir seu cumprimento por parte de seus contratados.

12.2 Fica o Contratante autorizado a coletar e tratar os dados pessoais dos representantes da Contratada para o fim exclusivo de viabilizar a execução deste Contrato, observando-se as exceções previstas no art. 11, II da LGPD e o seguinte:

12.2.1 Fica autorizada a coleta e o tratamento dos seguintes dados pessoais dos representantes da Contratada: nome completo e cópias e números de identidade e CPF;

12.2.2 A coleta e tratamento dos dados acima especificados tem por finalidade viabilizar a execução das obrigações contratuais, inclusive para que o SENAC–AR/RN identifique e entre em contato com os representantes da Contratada por meio de mensagem eletrônica ou contato telefônico;

12.2.3 O Senac–AR/RN não divulgará os dados pessoais coletados.

12.3 O Senac–AR/RN é o controlador dos dados pessoais tratados nesta Cláusula, podendo ser contactado por meio do seguinte endereço eletrônico: cpl@rn.senac.br.

12.4 A Contratante, durante o desenvolvimento das atividades de tratamento dos dados pessoais relacionados à execução do contrato, atuará como Controladora, sendo responsável pela definição das decisões referentes ao tratamento de dados pessoais. Por outro lado, a Contratada atuará como Operadora dos dados pessoais, devendo realizar o tratamento estritamente conforme as orientações expressas da Contratada para cumprimento do presente instrumento.

12.5 As partes concordam que as atividades de tratamento deverão se limitar as necessidades para execução do presente contrato, sendo vedada a reutilização dos dados, compartilhamento ou enriquecimento dos dados com outras fontes.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

12.6 Se for o caso, para a viabilização da execução do contrato, o Senac-AR/RN compartilhará com a empresa Contratada somente os dados dos usuários que expressamente consentirem com esse compartilhamento, nos termos do inciso I do art. 7º da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

12.6.1 Repassados, pelo Senac-AR/RN, os dados dos usuários que assim consentirem, a empresa Contratada responsabiliza-se, de igual modo, pelo tratamento dos dados, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2019), respondendo cada qual, na medida da sua culpabilidade, por eventuais penalidades e condenações decorrentes do compartilhamento indevido dos dados dos titulares.

12.7 As partes se obrigam, pelo presente instrumento, a observar todas as leis, normas e regulamentos aplicáveis ao cumprimento deste Contrato, devendo a contratação, em particular, cumprir integralmente, por si e seus empregados, diretores, administradores, representantes ou qualquer pessoa agindo em seu nome, toda a legislação aplicável ao objeto contratual, inclusive, mas, não limitada à Lei Anticorrupção Brasileira e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS INCIDENTES DE SEGURANÇA.

13.1 Na ocorrência de incidente de segurança relacionado aos dados compartilhados para execução deste contrato, fica a Contratada (Operadora) obrigada a encaminhar notificação ao Contratante (Controlador), no prazo de 24h (vinte e quatro) horas, contendo no mínimo: (I) a descrição da natureza dos dados pessoais afetados; (II) as informações sobre os titulares envolvidos; (III) a indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para proteção dos dados, observando os segredos comercial e industrial; (IV) os riscos relacionados ao incidente; (V) os motivos da demora, no caso de comunicação não ter sido imediata; (VI) as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

CLAUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONFIDENCIALIDADE.

14.1 Qualquer informação ou material que o Senac-AR/RN coloque à disposição ou entregue à Contratada para possibilitar a execução do serviço contratado, terá caráter confidencial e deverá ser tratado como tal pela Contratada, seus representantes e funcionários, sendo vedada a revelação dos mesmos a terceiros, comprometendo-se a Contratada a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de propriedade industrial, intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade);

14.2 A Contratada se obriga a destruir toda a informação e dados que forem manejados na execução dos serviços, mediante requerimento por escrito do Senac-AR/RN, reservando-se a este o direito de verificar a total destruição dos mesmos.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

14.3 O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término da vigência do contrato, por mais 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal.

14.4 A utilização dos dados de caráter pessoal, provenientes do Senac-AR/RN, para qualquer uso por parte da Contratada ou terceiros que tenham entrado em contato com tais informações por intermédio da Contratada, durante a execução do presente contrato e mesmo depois de seu término, se não for autorizada expressamente e por escrito pelo Senac-AR/RN, é taxativamente proibida e, em caso de revelação e/ou utilização da mesma, a Contratada responderá pelos danos e prejuízos ocasionados, resguardando o Senac-AR/RN de possíveis ações judiciais e legais que vierem a surgir;

14.5 A Contratada poderá ser responsabilizada quando divulgar, a terceiros, informações que não tenham sido liberadas expressamente pelo Senac-AR/RN para tal fim ou disponibilizadas publicamente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS GARANTIAS E SUPORTE AO SERVIÇO

15.1 O suporte ao serviço, deve atender o regime de atendimento ao usuário e reparo, deve seguir o regime de 8/5 (hora por dia).

15.1.1 Nos casos onde tenha que haver acesso remoto aos equipamentos dentro do ambiente de rede/dados da contratante, este deverá seguir todas as normas estabelecidas pelo técnico responsável da contratante.

15.1.2 A abertura de chamados técnicos deverá ser realizada através de serviço telefônico (local ou 0800), ou através de envio de mensagem eletrônica (e-mail), ou site para abertura dos chamados.

15.1.3 A prioridade do atendimento será considerada conforme quadro abaixo:

PRIORIDADE	DESCRIÇÃO
Alta	Incidentes que gerem indisponibilidade da solução tecnológica ou prestação do serviço, comprometendo completa ou significativamente os processos e funcionamentos da contratante.
Média	Incidentes que causam transtornos na solução tecnológica ou prestação de serviço, mas que permitem contornos ou medidas de contingência, de forma que não sejam enquadrados na classificação de prioridade ALTA.
Baixa	Incidentes que não causem indisponibilidade, interrupções, ou não se enquadrem nas classificações de prioridade anteriores, porém carecem de atenção da CONTRATADA.

15.1.4 Os prazos para atendimento a incidentes deverão seguir conforme quadro abaixo:

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br

PRIORIDADE	PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO	PRAZO PARA RESOLUÇÃO COMPLETA DO PROBLEMA
Alta	6 horas	Até 2 dias
Média	12 horas	Até 4 dias
Baixa	24 horas	Até 6 dias

15.1.5 O prazo para a resolução completa do problema, conforme item 2.1.5, será contado a partir do momento em que a CONTRATADA receber a notificação/comunicação da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.

16.1 Constituem partes integrantes deste instrumento, independentemente de transcrição, as condições estabelecidas no processo de aquisição do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2022 e seus Anexos, inclusive os documentos de habilitação e a proposta da Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1 Fica eleito o foro da Comarca de Natal, Estado do Rio Grande do Norte, competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem ajustadas e compromissadas, as partes assinam o presente Instrumento em 2 (duas) vias de igual teor, na presença das testemunhas abaixo, para um só efeito legal.

Natal, RN, de de 2022.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC-AR/RN

CNPJ/MF Nº 03.640.285/0001-13

CONTRATANTE

CNPJ/MF Nº xxxxxxxxxxxxxxxx

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF/MF nº

Nome:
CPF/MF nº

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Rio Grande do Norte

Av. Marechal Floriano Peixoto, 295, Tirol, Natal-RN
CEP: 59020-500 | CNPJ: 03.640.285/0001-13
Tel: (84) 4005-1000 | www.rn.senac.br