

## SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC AMAZONAS

<b>PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2023 PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 76</b>		Abertura às <b>14:00</b> h em <b>25/04/2023</b> no sítio <a href="https://www.gov.br/compras/pt-br">https://www.gov.br/compras/pt-br</a>	
Edital também disponível no sítio eletrônico <a href="https://www.am.senac.br/">https://www.am.senac.br/</a>			
<b>OBJETO</b>			
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM FORNECIMENTO DE FERRAMENTA DE CHATBOT COM PLATAFORMA ABERTA DE OMNICHANNEL NA NUVEM, QUE UTILIZE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL DE MÚLTIPLOS PROVEDORES JUNTAMENTE COM UMA INTERFACE DE ATENDIMENTO HUMANO COM APIS ABERTAS E PÚBLICAS, CONTANDO COM OS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, OPERAÇÃO E EVOLUÇÃO DO CONTATO INTELIGENTE, ALÉM DE CONSULTORIA PARA A IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO CONTRATADA, PARA ATENDER AOS CLIENTES DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SENAC/ AM			
<b>VALOR ESTIMADO</b>			
VALOR SIGILOSO			
<b>REGISTRO DE PREÇOS</b>		<b>VISTORIA OBRIGATÓRIA</b>	
<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input checked="" type="checkbox"/> NÃO SE APLICA		<input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO	
<b>INSTRUMENTO CONTRATUAL</b> (Art.25 Res. 958/2012 Senac)		<b>FORMA DE ADJUDICAÇÃO</b>	
<input type="checkbox"/> PEDIDO DE COMPRA <input checked="" type="checkbox"/> CONTRATO		<input type="checkbox"/> ITEM <input checked="" type="checkbox"/> GLOBAL	
<b>CRITÉRIO</b>		<b>MODO DE DISPUTA</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> MENOR PREÇO <input type="checkbox"/> MAIOR DESCONTO <input type="checkbox"/> MAIOR OFERTA		<input checked="" type="checkbox"/> ABERTO <input type="checkbox"/> ABERTO E FECHADO <input type="checkbox"/> N.A	
<b>PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA AJUSTADA</b>			
ATÉ 02 (duas) horas após a convocação realizada pelo (a) Pregoeiro (a), conforme ITEM 11 do presente Edital.			
<b>DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:</b>			
Conforme ITEM 12 deste Edital.			
<b>PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO E IMPUGNAÇÕES:</b>			
5.1. O pedido de impugnação para apontamento de eventuais irregularidades e vícios, bem como o pedido de esclarecimento a respeito dos termos e condições deste edital, deverão ser encaminhados o Pregoeiro e Equipe de Apoio do Senac/AM devidamente identificado e assinado (nome empresarial, CNPJ, telefone, e-mail), exclusivamente para o endereço eletrônico: <a href="mailto:licitacao@am.senac.br">licitacao@am.senac.br</a> , até o dia <b>19/04/2023</b> , no horário de funcionamento da CPL de 9:30hs às 18:30hs horário de Brasília–DF, sob pena de não acolhimento. Não sendo feito nesse prazo, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos para permitir a apresentação de documentos e propostas, não cabendo ao licitante o direito a qualquer reclamação posterior.			

**EDITAL  
PROCESSO Nº 76  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2023**

O **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC AMAZONAS**, inscrito no CNPJ sob o nº 03.965.450/0001-07, através do Pregoeiro e da Comissão Permanente de Licitação (CPL), designados pela Portaria nº 338/2022, torna público que promoverá a licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO POR GRUPO**, regida pela Resolução n.º 958/2012 – Regulamento de Licitações e Contratos do **SENAC**, segundo as regras e condições abaixo:

**1. OBJETO**

1.1. Constitui objeto deste instrumento na **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM FORNECIMENTO DE FERRAMENTA DE CHATBOT COM PLATAFORMA ABERTA DE OMNICHANNEL NA NUVEM, QUE UTILIZE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL DE MÚLTIPLOS PROVEDORES JUNTAMENTE COM UMA INTERFACE DE ATENDIMENTO HUMANO COM APIS ABERTAS E PÚBLICAS, CONTANDO COM OS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, OPERAÇÃO E EVOLUÇÃO DO CONTATO INTELIGENTE, ALÉM DE CONSULTORIA PARA A IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO CONTRATADA, PARA ATENDER AOS CLIENTES DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SENAC AM**, conforme estabelece a Resolução SENAC nº 958/2012, e quantidades e especificações constantes neste edital e seus anexos.

1.2. A presente licitação será formalizada por intermédio de Contrato.

1.3. Especificações técnicas e demais informações, encontram-se dispostas no Termo de Referência (Anexo I) deste Edital.

1.4. Fazem parte integrante do presente Edital de licitação, os seguintes ANEXOS:

**ANEXO I:** Termo de Referência;

**ANEXO II:** Modelo da Proposta Comercial;

**ANEXO III:** Planilha de Custos e Formação de Preço;

**ANEXO IV:** Modelo de Declaração de Aceitação de Edital; e  
**ANEXO V:** Minuta do Instrumento Contratual.

1.5. Esclarecemos que apesar das disposições constantes no sistema do Comprasnet, a presente licitação será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do SENAC, aprovada pela Resolução nº 958/2012 – Regulamento de Licitações e Contratos do SENAC.

## **2. DISPOSIÇÕES INICIAIS**

2.1. As instruções estabelecidas neste Edital determinam os procedimentos que orientarão o presente processo licitatório até a assinatura do Instrumento Contratual.

2.2. Alegações de desconhecimento dos termos e condições deste Edital, bem como das disposições legais acima especificadas, não serão aceitas como razões válidas para justificar quaisquer erros ou divergências encontradas em seus documentos de HABILITAÇÃO e/ou PROPOSTA COMERCIAL.

2.3. O presente edital ficará disponível, gratuitamente, nos seguintes endereços eletrônicos:

2.3.1. Local da sessão – Portal de compras do Governo Federal, <https://www.gov.br/compras/pt-br>;

2.3.2. Portal do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Administração Regional Amazonas – <https://www.am.senac.br/licitacao>.

2.3.3. **Código UASG:** 927929

**2.4. NÃO SE APLICA À PRESENTE LICITAÇÃO AS DISPOSIÇÕES CONTIDAS NA LEI COMPLEMENTAR 123/2006.**

2.5. Para atendimento do Decreto 10.024/2019, no momento do cadastro da proposta para participação desta licitação, é obrigatório que a licitante anexe no sistema a proposta e documentação de habilitação.

2.6. **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC AMAZONAS**, sediado na Avenida Djalma Batista, nº 2.453, Setor de Licitação, 3º andar, bairro: Chapada, CEP: 69.050-010, Manaus/AM.

2.7. **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**: de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 09:30hs às 18:30hs (horário de Brasília).

### 3. **ABERTURA**

3.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, dirigida pelo Pregoeiro, a ser realizada de acordo com a Resolução SENAC nº 958/2012.

3.1.1. **Recebimento das Propostas**: a partir da data de publicação, até às 14h00m do dia 25/04/2023.

3.1.2. Abertura das Propostas: às 14h do dia 25/04/2023.

3.1.3. **Início da Sessão Pública de Disputa de Preços**: até às 14h30m do dia 25/04/2023.

3.1.4. **Local da disputa**: Portal de compras do Governo Federal, [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).

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

### 4. **CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO**

4.1. Respeitadas as demais condições legais e as constantes deste edital, somente poderão participar do certame as empresas legalmente estabelecidas no território nacional cujo ramo de atividade da empresa seja compatível com objeto da presente licitação e em condições de atender a todas as exigências deste edital e de seus anexos.

4.2. A participação na presente licitação implica na **aceitação integral e irretratável dos termos e condições deste edital e dos seus anexos** e das normas

técnicas gerais ou especiais pertinentes ao objeto desta licitação.

4.3. Estarão impedidas de participar desta licitação, pessoas físicas ou jurídicas que:

4.3.1. Estejam sob decretação de falência, dissolução ou liquidação.

4.3.1.1. A admissão de empresas em regime de recuperação judicial dependerá da prévia apresentação de certidão emitida pela instância judicial competente declarando estarem as mesmas aptas, econômicas e financeiramente, participar do presente procedimento licitatório. (TCU, Acórdão 1201/2020 Plenário).

4.3.2. Estejam suspensas de licitar com o SENAC/AM;

4.3.3. Tenham participação, a que título for, de dirigentes ou funcionários do SENAC – Departamento Nacional e Administrações Regionais, ou de empresas reunidas em consórcio.

4.3.4. Não poderá participar também da presente licitação a empresa, OU INTEGRANTE DO MESMO GRUPO EMPRESARIAL, que, vencedoras em licitações anteriores junto aos integrantes do Sistema Fecomércio, e que contratadas, não tenham cumprido integralmente com o contrato, independente da modalidade de aquisição, bem como as que tenham sofrido a aplicação de qualquer tipo de penalidade por parte do SENAC, ou por qualquer dos integrantes do Sistema Fecomércio.

## **5. PEDIDOS DE IMPUGNAÇÕES OU ESCLARECIMENTOS**

5.1. O pedido de impugnação para apontamento de eventuais irregularidades e vícios, bem como o pedido de esclarecimento a respeito dos termos e condições deste edital, deverão ser encaminhados ao Pregoeiro e Equipe de Apoio do Senac/AM devidamente identificado e assinado (nome empresarial, CNPJ, telefone, e-mail), exclusivamente para o endereço eletrônico [licitacao@am.senac.br](mailto:licitacao@am.senac.br) até o dia **19/04/2023**, no horário de funcionamento da CPL de 9:30hs às 18:30hs horário de Brasília–DF, sob pena de não acolhimento. Não sendo feito nesse prazo, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos para permitir a

apresentação de documentos e propostas, não cabendo ao licitante o direito a qualquer reclamação posterior.

5.2. A CPL não se responsabilizará pelos e-mails que, por qualquer motivo, não forem recebidos dentro do prazo.

5.3. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos serão divulgadas no portal do Senac/AM – <https://www.am.senac.br/licitacao> e no portal de compras do Governo Federal, <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, em até 24 horas de antecedência da sessão licitatória, devendo as licitantes interessadas acompanhar as possíveis alterações advindas das mesmas.

5.4. As respostas das impugnações e dos esclarecimentos não constituirão motivos para alterar a data e hora da sessão pública de disputa de preços da licitação, salvo se as referidas respostas afetarem na formulação das propostas.

## **6. CADASTRAMENTO**

6.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória pregão eletrônico.

6.2. Somente poderão participar deste PREGÃO ELETRÔNICO as licitantes previamente credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e perante o sistema eletrônico provido pela SLTI – (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal), por meio do site: <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.

6.3. 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.

6.4. 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 Amazonas responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

6.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

6.6. O Senac Amazonas 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.

6.7. 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.

## **7. CONEXÃO COM O SISTEMA**

7.1. A participação neste Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da conexão da licitante ao sistema eletrônico acima citado, mediante digitação de sua senha privativa (**emitida nos termos do item 6 deste edital**) e subsequente encaminhamento da proposta comercial inicial, exclusivamente por meio do referido sistema eletrônico, observadas datas e horários limites estabelecidos neste edital.

7.2. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta e seus lances.

7.3. Incumbirá, ainda, 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.

7.4. O Senac Amazonas não se responsabilizará por quaisquer manifestações não recebidas em tempo hábil, em qualquer etapa do presente processo, em função de problemas oriundos do sistema operacional.

## **8. PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA ELETRÔNICO**

8.1. A Proposta de preços deverá ser elaborada e enviada, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcado para recebimento das propostas, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

8.2. O valor proposto englobará todas as despesas relativas ao objeto licitado, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, tarifas, encargos, frete, transporte, remunerações, de acordo com as especificações, quantidades, condições de execução e faturamento.

8.3. A proposta deverá atender fielmente a este edital e anexos, considerando os prazos, condições de entrega ou execução, garantia (quando houver) e demais condições exigidas.

8.4. Cada empresa deverá apresentar apenas uma proposta por lote/item, para o(s) qual(is) fizer a opção de participação, nos casos em que a licitação tiver mais de um lote/item.

8.5. A proposta deverá limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preços (percentuais de taxas administrativas) ou qualquer outra condição não prevista neste edital.

8.6. Até o horário previsto para recebimento das propostas constante no item 3.1.1, deste edital, os interessados poderão retirar ou substituir suas propostas iniciais no sistema.

8.7. A elaboração da proposta é de inteira responsabilidade da licitante não lhe cabendo a desistência.

8.8. Informamos que de acordo com o decreto 10.024/2019 a inserção da proposta e documentação de habilitação no sistema passa a ser obrigatória para participação da licitação.

8.9. O Pregoeiro e a Equipe de Apoio poderão analisar as propostas de preços encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o



estabelecido no presente edital e anexos, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas licitantes.

**8.10. A apresentação da proposta implicará na plena aceitação e concordância, por parte da licitante, de todas as exigências, termos e condições estabelecidas no edital e seus anexos, em especial à descrição do item constante no Anexo I - Termo de Referência.**

## **9. ABERTURA DAS PROPOSTAS COMERCIAIS, FORMULAÇÃO DE LANCES E NEGOCIAÇÃO**

9.1. Findo o período de recebimento das propostas comerciais, o Pregoeiro do Senac/AM dará início a etapa competitiva, de acordo com o horário previsto no sistema.

9.2. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas comerciais em ordem crescente.

9.2.1. Na hipótese de haver propostas comerciais com preços iguais, prevalecerá como de menor preço, a que tiver sido primeiramente registrada.

9.2.2. Todos os preços das propostas comerciais serão considerados como lances na etapa competitiva.

**9.2.3. Será considerada como primeiro lance a proposta de MENOR PREÇO POR GRUPO.**

9.3. Na etapa competitiva os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances, isto é, somente serão aceitos novos lances enviados, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico.

9.4. A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema eletrônico.

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

9.6. Os lances ofertados serão no **MENOR PREÇO POR GLOBAL**, sendo consideradas somente **02 (duas) casas decimais após a vírgula**.

9.6.1. É vedada a desistência dos lances já ofertados, salvo, se a justificativa apresentada durante a etapa de formulação dos lances for aceita pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio.

9.7. Durante o transcurso da etapa competitiva, o sistema disponibilizará em tempo real, o preço do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances às demais licitantes.

9.8. O tempo normal da etapa competitiva será encerrado por decisão do Pregoeiro, que informará do término, com o mínimo de 02 (dois) minutos de antecedência, através de mensagem aos participantes.

9.8.1. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **modo de disputa aberto**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

9.8.2. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances será de **R\$ 1,00**.

9.8.3. A etapa de lances da sessão pública terá duração de **dez minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

9.8.4. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o **item 9.8.2**, será de **dois minutos** e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

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

9.8.6. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá a pregoeira, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor

preço.

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

9.10. O sistema informará a proposta de **MENOR PREÇO POR GRUPO** imediatamente após o encerramento da etapa competitiva.

9.11. No caso de não haver lances na etapa competitiva, serão considerados os preços obtidos na fase de “Abertura das Propostas Comerciais”.

9.12. A perda de conexão com o sistema eletrônico no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, pelo pregoeiro, não inviabiliza a continuidade do certame. O sistema eletrônico permanecerá acessível às licitantes e os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

9.12.1. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes no site <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, divulgando data e hora da reabertura da sessão.

9.13. Após o encerramento da etapa competitiva de lances da sessão pública, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o **MENOR PREÇO POR GRUPO** dentro do valor estimado, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

9.13.1. O Pregoeiro conduzirá a negociação por meio do Sistema Eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

9.14. Se a proposta comercial ou o lance de menor preço dentro do valor estimado, não for aceitável, ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro desclassificará a mesma e, examinará a proposta comercial ou o lance subsequente dentro do valor estimado, verificando a sua aceitabilidade e as condições de habilitação, na ordem de classificação e assim sucessivamente.

9.15. O Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à

nova licitante arrematante, que tenha lance subsequente ao lance desclassificado, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

9.16. Inexistindo ou sendo desclassificadas todas as licitantes com propostas comerciais dentro dos valores estimados pela entidade, o pregoeiro em casos excepcionais e justificados, atendendo oportunidade/interesse da entidade, poderá convocar licitantes com propostas comerciais em valores até 10% (dez por cento) acima do valor estimado, para negociação e apresentação de nova proposta comercial, observada a ordenação dos lances/propostas.

9.17. Se, **após a negociação prevista no item 9.15**, não houver a redução da proposta comercial para **valor igual ou inferior ao estimado pela Entidade**, a proposta será desclassificada.

9.18. 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.

## **10. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E ACEITABILIDADE DOS PREÇOS**

10.1. O julgamento da proposta será pelo MENOR PREÇO POR GRUPO apresentado.

10.2. Encerrada a etapa de lances o Pregoeiro examinará a proposta classificada em 1º (primeiro) lugar quanto ao preço, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

10.3. Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro poderá solicitar contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observando o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.

10.4. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser

acompanhada pelas demais licitantes.

10.5. O percentual de desconto, ofertado sobre a proposta original antes da apresentação dos lances, deverá ser distribuído proporcionalmente sobre todos os preços cotados no item.

## **11. PROPOSTA COMERCIAL E DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

11.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá encaminhar a **PROPOSTA COMERCIAL** adequada ao último lance, devidamente preenchida na forma do **ANEXO II – Modelo de Proposta comercial** e **ANEXO III – Planilha de Custos e Formação de Preços** e a documentação de **HABILITAÇÃO**, deste edital, **EM ARQUIVO ÚNICO, no prazo de 02 (duas) horas**, contado da convocação efetuada pelo Pregoeiro por meio da opção “Enviar Anexo” no sistema Comprasnet.

11.2. **Todos os documentos deverão ser incluídos no sistema Comprasnet e não serão considerados os documentos enviados por e-mail.**

11.3. A licitante declarada arrematante será desclassificada caso não envie a proposta comercial e a documentação de habilitação no prazo estabelecido no edital.

11.3.1. Ocorrendo a situação prevista no subitem acima, será convocada nova licitante, nos termos dos **subitens 9.13. e 9.15.**, para envio da Proposta Comercial, conforme **item 11.1.**

## **12. HABILITAÇÃO**

12.1. **A APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO DEVERÃO SER ANEXADAS, CONCOMITANTEMENTE COM AS PROPOSTAS ATÉ A DATA E O HORÁRIO ESTABELECIDOS PARA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA.**

12.2. **DECLARAÇÕES:**

12.2.1. Declaração de que a licitante aceita e concorda com todas condições estipuladas neste edital, bem como da existência de fato impeditivo para licitar, conforme modelo constante no **ANEXO IV.**

12.2.2. Declaração de que possui representação jurídica no Brasil para fins de operação, suporte técnico e emissão de nota fiscal, bem como:

- a) É autorizada pela fabricante da solução ofertada à comercialização de todos os softwares e componentes, bem como que tem acesso ao suporte da fabricante com acesso aos analistas e com possibilidade de escalação de chamados técnicos para solução de problemas com SLA compatível com os serviços objeto do presente Edital;
- b) É uma empresa parceira autorizada *Facebook* para operar com soluções para *Whatsapp* (*Facebook Whatsapp Authorized Sales Partner*). A declaração será comprovada por meio de consulta pelo SENAC/AM ao site oficial contendo o repositório de parceiros, no endereço eletrônico:  
[https://www.facebook.com/business/partnerdirectory/search?solution\\_type=messaging&ref=fmp\\_nav\\_bar](https://www.facebook.com/business/partnerdirectory/search?solution_type=messaging&ref=fmp_nav_bar).

### 12.3. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

12.3.1. Prova de Registro, no órgão competente, no caso de empresa individual.

12.3.2. Ato Constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente. Para todos os efeitos considera-se como ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, o documento de constituição da empresa, acompanhado da(s) última(s) alteração(ões) referente(s) à natureza de atividade comercial e à administração da empresa ou da última alteração consolidada.

12.3.3. Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos no subitem acima.

### 12.4. REGULARIDADE FISCAL:

12.4.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda(CNPJ/MF);

12.4.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal ou no Cadastro Estadual, se contribuinte do ICMS, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da licitação;

12.4.3. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

12.4.4. Certidão Negativa de Débitos (CND), relativa a Tributos Estaduais e Certidão Negativa de Débitos relativos à Dívida Ativa do Estado, ou Certidão de Não Contribuinte;

12.4.5. Certidão negativa de Débitos (CND), relativa a Tributos Municipais e Certidão Negativa de Débitos relativos à Dívida Ativa do Município, ou Certidão de Não Contribuinte;

12.4.6. Certidão de Regularidade Fiscal (CRF), junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, no cumprimento dos encargos instituídos por lei, expedido pela Caixa Econômica Federal;

12.4.7. Certidão Negativa de Débitos (CNDT) Trabalhistas relativos à comprovação de regularidade fiscal e trabalhista e;

12.4.8. Caso as certidões expedidas pelas Fazendas Federal, Estadual, Municipal sejam POSITIVAS, o SENAC se reserva o direito de só aceitá-las se as mesmas contiverem expressamente o efeito de NEGATIVA, nos termos do art. 206 do Código Tributário Nacional, passado pelo seu emitente.

## 12.5. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

12.5.1. Comprovar, através de ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, ter a empresa fornecido os produtos/serviços compatíveis em qualidades, características e quantidades ao objeto da Licitação. Esses documentos deverão ser emitidos em papel timbrado pelo órgão público ou pela empresa privada que foi atendida, comprovando a execução do serviço, saber:

12.5.1.1. Comprovação de uso mínimo de 15.000 de mensagens mensais, excluindo SMS

12.5.1.2. Comprovação de SLA mínimo de 99,5%, de disponibilidade da plataforma, através de atestado de capacidade técnica emitida.

12.5.2. Não serão aceitos atestado(s) emitido(s) pela própria empresa ou por empresa do mesmo grupo empresarial.

12.5.3. O Senac Amazonas poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de complementar informações ou comprovar a veracidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s) pela licitante, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no atestado foi prestado.

12.5.4. Comprovação pela empresa de ter, em seu quadro permanente, profissional qualificado na área de elétrica, a saber: **desenvolvedores, Gerente de Projetos, designers, especialistas de interação de chatbots, 6 (seis) especialistas de IA e APIN**, com experiência mínima de atendimento a grandes corporações públicas ou privadas, em projetos com objeto compatível ao edital.

12.5.4.1. A comprovação do vínculo destes profissionais será realizada através de cópia da CTPS, ou da ficha de registro do empregado, ou de contrato de prestação de serviços registrado em cartório, ou do contrato social da empresa em que conste o profissional como sócio, ou ainda através da Certidão de Registro da empresa junto ao Conselho Competente em que conste o profissional como responsável técnico, ou declaração de contratação futura do profissional, desde que acompanhada da anuência deste, onde o profissional se compromete junto à empresa a integrar a equipe técnica na prestação dos serviços, esta contratação deve ocorrer imediatamente, no prazo de até 02 (dois) dias, após a formalização do Contrato, Pedido de Compra ou Instrumento Equivalente;

## 12.6. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

12.6.1. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da empresa, emitida no máximo nos 90 (noventa) dias anteriores à data da apresentação dos documentos de habilitação, devendo ainda estar dentro do prazo de validade.

### 12.6.2. **DEMAIS COMPROVANTES E ÍNDICES:**



12.6.2.1. Apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações de Resultado, do último exercício social já exigível, e que comprove a situação financeira da empresa. As folhas devem ser extraídas do Livro Diário, e este deve estar devidamente registrado na Junta Comercial ou por autoridade judicial quando no município não houver Representação da Junta Comercial, ou ainda a Escrituração Contábil Digital;

12.6.2.2. As sociedades Anônimas devem apresentar as Demonstrações Financeiras, conforme legislação específica, lei 6.404/76, publicadas em jornais de grande circulação/Diário Oficial.

12.6.2.3. As empresas constituídas há menos de 01 (um) ano, deverão apresentar a seguinte documentação referente às demonstrações contábeis:

- a. Balanço de abertura ou balancete de abertura da empresa;
- b. Balancete de dois meses anteriores ou que estiver fechado a data do pregão/concorrência acompanhado das seguintes demonstrações:

I) Demonstrações de Resultado;

II) Demonstrações de Lucros ou Prejuízos Acumulados ou Demonstrações das mutações do Patrimônio Líquido;

III) Demonstrações de fluxo de caixa, na forma da lei.

12.6.2.4. A comprovação da boa situação financeira das licitantes será baseada nos seguintes parâmetros de índices, calculados pelos valores contidos nas demonstrações contábeis:

12.6.2.4.1. **ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL (ILG)** = maior ou igual a 1. Mede a capacidade da empresa de liquidar suas dívidas à curto e longo prazo.

$$\frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

12.6.2.4.2. **ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE (ILC)** = maior ou igual a 1. Avalia a capacidade da empresa de saldar suas obrigações à curto prazo.

$$\frac{\text{ILC} = \text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

12.6.2.4.3. **ÍNDICE SOLVÊNCIA GERAL (ISG)** = maior ou igual a 1. Mede a capacidade de a empresa honrar todas as suas obrigações com terceiros (de curto e de longo prazo), considerando seus recursos realizáveis a curto e longo prazos.

$$\text{ISG} = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

12.6.2.5. A leitura do índice traduz quanto à empresa possui em Ativos para saldar as suas Dívidas e Obrigações, ou seja, no resultado igual a 1 podemos afirmar que a cada 1 real em Dívidas e Obrigações à empresa possui 1 real no seu Ativo.

12.6.2.6. A licitante que não atingir um dos índices ( $\geq 1$ ), deverá apresentar junto à documentação para habilitação, a comprovação de que possui capital social ou patrimônio líquido mínimo, igual ou superior a 10% do valor estimado da contratação. A comprovação deverá ser feita na forma da lei.

12.6.2.7. No decorrer do processo a licitante poderá ser solicitada a apresentar os comprovantes originais.

**12.7. OS DOCUMENTOS QUE NÃO ESTEJAM CONTEMPLADOS OU FORA DA VALIDADE NO RELATÓRIO SICAF DEVERÃO SER REMETIDOS EM CONJUNTO COM A PROPOSTA COMERCIAL INDICADA NO SUBITEM 11.1, EM ARQUIVO ÚNICO, POR MEIO DA OPÇÃO “ENVIAR ANEXO” DO SISTEMA COMPRASNET, NO MESMO PRAZO ESTIPULADO NO MENCIONADO SUBITEM.**

12.7.1. Comprovação da inscrição CNPJ e cadastro de contribuinte Estadual/Municipal poderão se dar pela apresentação de qualquer documento oficial, relacionados na habilitação jurídica/fiscal e relatório do SICAF.

12.7.2. A licitante deverá enviar juntamente com os documentos que não estiverem contemplados no SICAF, os que estiverem vencidos ou irregulares no sistema.

**12.8. É facultado ao Pregoeiro e equipe de apoio realizar diligências para sanar falhas formais na documentação de habilitação.**

12.8.1. Quando do julgamento da habilitação, o Pregoeiro e Equipe e Apoio poderão suprir a eventual omissão ou falha de documentos de habilitação, mediante consulta via internet em sites oficiais que emitam certidões on-line, registrando em ata a sua ocorrência, reconhecendo-lhe os efeitos para fins de habilitação, nos prazos definidos no **item 11 - Proposta Comercial e Documentação de Habilitação.**

12.8.2. As diligências mencionadas no item **12.6.** 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 e regular prosseguimento do procedimento licitatório.

12.8.3. Adverte-se que alguns Municípios e Estados não propiciam consultas de regularidade fiscal e cadastro fiscal na internet, hipótese na qual se tornará inviável a promoção da diligência disposta no item **12.6.**

12.9. Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro.

12.10. Os originais ou cópias autenticadas, dos documentos de habilitação, caso sejam solicitados, deverão estar em plena validade na data da sessão pública, devendo ser encaminhados à Comissão Permanente de Licitação do SENAC/AM, localizado na Avenida Djalma Batista, nº 2.507, Setor de Licitação, 3º andar, bairro: Chapada, CEP: 69.050-010, Manaus/AM, em envelope único, devendo conter as seguintes informações:

- **Pregão Eletrônico nº**
- **Razão Social e CNPJ da Empresa:**
- **Telefone/fax:**
- **E-mail:**

12.11. Uma vez incluído no processo licitatório, nenhum documento será

devolvido, salvo se original a ser substituído por cópia reprográfica autenticada.

12.12. **O SENAC Amazonas não autenticará documentos, mesmo à vista dos originais, sendo que os documentos apresentados integrarão o processo.**

12.13. Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza são emitidos somente em nome da matriz.

12.14. Serão inabilitadas do certame as licitantes que apresentarem documentação em desconformidade com o solicitado neste Edital e Anexos.

12.15. Ocorrendo a desclassificação da licitante, será convocada nova licitante, nos termos dos subitens **9.13. e 9.15.**, para envio da Proposta Comercial e Documentação de Habilitação, conforme item **11.1.**

### **13. PROPOSTA COMERCIAL**

13.1. Proposta comercial adequada ao último lance - deverá ser apresentada em uma via, **contendo todas as especificações necessárias**, conforme modelo constante no **ANEXO II – Modelo de Proposta Comercial e ANEXO III – Planilha de Custos e Formação de Preços** deste edital.

13.2. Proposta comercial em moeda corrente nacional, utilizando apenas duas casas decimais após a vírgula (devendo ser utilizado o truncamento dos preços apresentados).

13.2.1. Verificada existência de preços com mais de duas casas decimais após a vírgula, o Pregoeiro e a CPL irão desconsiderar as demais casas procedendo ao devido truncamento dos preços apresentados.

13.3. Deverá constar na proposta comercial o número da licitação, nome da empresa licitante, endereço, telefone e CNPJ.

13.4. As propostas comerciais que omitirem o prazo de validade, conforme determinado no Termo de Referência, serão entendidas como válidas pelo período de **120 (cento e vinte dias) dias**, contatos da data de inserção da proposta no sistema.

13.5. A elaboração da proposta comercial é de inteira responsabilidade da licitante, não lhe cabendo a desistência, quando essa proposta já tiver sido enviada para o Pregoeiro e CPL.

13.6. A proposta comercial deverá limitar-se ao objeto desta licitação e conter oferta firme e precisa, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preços ou qualquer outra condição não prevista no Edital.

13.7. Serão desclassificadas as propostas comerciais:

13.7.1. Que não atenderem ou contrariarem às exigências do edital e seus anexos ou à legislação aplicável.

13.7.2. Omissas ou vagas, bem como as que apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar sua análise.

13.7.3. Que impuserem condições ou contiverem ressalvas em relação às condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

13.7.4. Que não informar as especificações que se façam necessárias dos produtos cotados.

13.8. Que apresente proposta ou lance vencedor com valor superior ao preço estimado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

13.8.1.1. 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.

13.8.1.2. Caso o pregoeiro entenda que o preço é inexequível, com base na realidade do mercado, deverá estabelecer prazo para que a licitante demonstre a exequibilidade de seu preço.

13.9. O Pregoeiro poderá solicitar parecer da área técnica ou de servidor que detenha conhecimento técnico do objeto, para orientar sua decisão.

13.10. A apresentação da proposta implicará na plena aceitação e concordância, por parte da licitante, de todas as exigências, termos e condições estabelecidas no edital e seus anexos, em especial à descrição do item constante no Anexo I - Termo de Referência.

#### **14. RECURSOS E CONTRARRAZÕES**

14.1. Da decisão do Pregoeiro de declarar a licitante vencedora, será aberto prazo para manifestação de intenção de recurso.

14.1.1. O prazo para manifestação de intenção de recurso, será de 30 (trinta) minutos, contados da habilitação do último item no sistema.

14.1.2. A falta de manifestação no prazo estabelecido, autoriza o Pregoeiro a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

14.2. O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

14.3. A licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões de recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 03 (três) 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.

14.4. Não serão aceitos, para análise, os recursos registrados fora do prazo previsto acima e, em desacordo com o estabelecido neste edital.

14.5. Os autos do processo permanecerão com vista aos interessados, na sala da CPL.

14.6. Os recursos serão julgados pela autoridade competente ou por quem esta delegar competência, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data final para a apresentação das contrarrazões previstas no item **14.3.**

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

14.8. Os recursos terão efeito suspensivo.

14.9. As respostas aos recursos e contrarrazões serão divulgadas no portal do Senac Amazonas – <https://www.am.senac.br> e no Portal de compras do Governo Federal, <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.

## **15. HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO**

15.1. Declarada a licitante vencedora e decorrido o prazo recursal, o pregoeiro consignará a decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico, encaminhando-se o processo à Autoridade Competente para homologação e adjudicação.

## **16. INSTRUMENTO CONTRATUAL**

16.1. Após a homologação e adjudicação o Senac Amazonas comunicará à licitante vencedora para comparecer na Sede Administrativa do Senac Amazonas, endereço constante no **item 2.6.** deste edital, para a assinatura do instrumento contratual que deverá ser atendido em todos os seus termos pela licitante.

16.1.1. Na impossibilidade de comparecimento, o instrumento contratual será encaminhado via Correios para o endereço da licitante constante na proposta comercial ou ainda através de endereço eletrônico.

16.2. A licitante vencedora terá um prazo máximo de 07 (sete) dias úteis, contados da comunicação ou do recebimento do instrumento contratual pelos Correios ou endereço eletrônico, para proceder à sua assinatura, encaminhando ao Senac Amazonas cópia do documento de identidade do signatário.

16.3. A recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar ao licitante:

16.3.1. perda do direito a contratação;

16.3.2. multa de 10 % (dez por cento) calculada sobre o valor total homologado/adjudicado;

16.3.3. suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

## **17. SUBCONTRATAÇÃO**

17.1. Não será permitida subcontratação do objeto licitado.

## **18. PENALIDADES**

18.1. Havendo inadimplemento total ou parcial dos serviços contratados, a **CONTRATADA** fica sujeita as seguintes penalidades:

a) Advertência;

b) Multa de até 10% do valor do mensal;

c) Rescisão contratual;

d) Impedimento de licitar com SENAC pelo período de até 2 (dois) anos.

18.2. O valor da multa aplicada deverá ser recolhido ao Senac no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da notificação, podendo, por isso, o Senac, se julgar conveniente, descontar das faturas, por ocasião de seu pagamento.

18.3. De acordo com o Art. 931 do Código Civil, os empresários individuais e as empresas responderão, independentemente de culpa, pelos danos causados pelos produtos fornecidos.

## **19. PROTEÇÃO DE DADOS**

19.1. As partes, por si, seus gestores, empregados e prepostos, declaram que os dados pessoais pertinentes serão utilizados, única e exclusivamente para as



finalidades contratuais, dando perfeito cumprimento às regras da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

## **20. DISPOSIÇÕES GERAIS**

20.1. É facultada ao Pregoeiro, Equipe de Apoio e CPL ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, sendo vedada a inclusão posterior de documento.

20.2. O cadastramento das propostas no site do Comprasnet implica na aceitação tácita e irrestrita pela licitante de todas as condições estabelecidas no presente edital e em seus anexos.

20.3. A inobservância do prazo fixado pelo Pregoeiro para a entrega das respostas e/ou informações solicitadas em eventual diligência ou ainda o envio de informações ou documentos considerados insuficientes ou incompletos ocasionará a desclassificação da proposta.

20.4. O Pregoeiro poderá convocar técnicos para auxiliá-lo na avaliação das propostas comerciais, caso o objeto licitado demande tais conhecimentos.

20.5. Em caso de divergência entre as especificações dos itens inseridos no Sistema do Comprasnet e as deste edital e seus anexos, prevalecerão as constantes no edital e seus anexos.

20.6. 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.

20.7. 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.

20.7.1. Excetua-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.

**20.8. O SENAC AMAZONAS PODERÁ, A QUALQUER MOMENTO CANCELAR OU REVOGAR, TOTAL OU PARCIALMENTE ESTA LICITAÇÃO DESDE QUE JUSTIFICADO, BEM COMO ANULÁ-LA, DANDO CIÊNCIA DE SUA DECISÃO AOS PARTICIPANTES, SEM QUE A ESTES CAIBAM QUALQUER DIREITO DE RECLAMAÇÃO OU INDENIZAÇÃO.**

20.9. O Pregoeiro e a CPL poderão, no interesse do Senac Amazonas em manter o caráter competitivo desta licitação, relevar omissões puramente formais nos documentos e propostas apresentados pelas licitantes.

20.10. Os custos e despesas com a elaboração e apresentação da Proposta Comercial e da documentação relativas ao presente edital e anexos são de inteira responsabilidade da licitante não cabendo nenhuma indenização.

20.11. O presente Edital, seus Anexos e demais documentos do processo são complementares entre si, de modo que qualquer detalhe mencionado em um documento e omitido em outros, será considerado como especificado e válido.

20.12. Os contratos celebrados pelo Senac Amazonas poderão sofrer acréscimos e supressões.

20.13. A licitante vencedora deverá manter, durante toda a vigência do Instrumento contratual, as condições fiscais e econômico-financeira apresentadas na fase de habilitação.

20.14. Onde este edital for omissivo, prevalecerão os termos da Resolução SENAC nº. 958/2012.

20.15. Os documentos solicitados neste edital não poderão ser substituídos por qualquer tipo de protocolo nem apresentados por meio de e-mail.

20.16. O Senac Amazonas poderá desclassificar as licitantes vencedoras por despacho fundamentado sem direito a qualquer indenização ou ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, se tiver informação fundada de qualquer fato ou circunstância anterior ou posterior ao julgamento da licitação que desabone a referida empresa.

20.17. A licitante deverá atender às disposições contidas na Lei 12.846/2013 – Lei Anticorrupção, motivo pelo qual durante todo o período de vigência do Instrumento Contratual, conduzirá suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis, não podendo dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento, direta ou indiretamente, de qualquer valor, a quem quer que seja, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios, e que violem o estabelecido na Lei Anticorrupção.

20.18. É responsabilidade da licitante acompanhar o andamento do processo no Portal de compras do Governo Federal <https://www.gov.br/compras/pt-br/> e/ou do Senac/AM <https://www.am.senac.br>.

20.19. Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste edital em dia de funcionamento do Senac.

20.20. Casos não previstos neste edital serão decididos pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio e CPL ou por Autoridade Superior.

20.21. Fica eleito o Foro o município de Manaus para dirimir quaisquer dúvidas ou questões provenientes desta licitação.

Manaus(AM), 11 de abril de 2023.

Comissão Permanente de Licitação  
SENAC/AM

**PROCESSO Nº 76  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2023**

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

1.1. Constitui objeto deste instrumento na **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM FORNECIMENTO DE FERRAMENTA DE CHATBOT COM PLATAFORMA ABERTA DE OMNICHANNEL NA NUVEM, QUE UTILIZE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL DE MÚLTIPLOS PROVEDORES JUNTAMENTE COM UMA INTERFACE DE ATENDIMENTO HUMANO COM APIS ABERTAS E PÚBLICAS, CONTANDO COM OS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, OPERAÇÃO E EVOLUÇÃO DO CONTATO INTELIGENTE, ALÉM DE CONSULTORIA PARA A IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO CONTRATADA, PARA ATENDER AOS CLIENTES DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SENAC/ AM**, pelo período de 12 meses, podendo ser prorrogado, conforme estabelece a Resolução SENAC nº 958/2012, e quantidades e especificações constantes neste documento.

**2. JUSTIFICATIVA**

2.1. Tendo em vista a necessidade de modernização da instituição, e disponibilização de canal de atendimento interativo digital de acordo com as novas tendências do mercado, faz-se necessária a contratação de uma ferramenta que agrupe todos os canais de atendimento do Senac AM.

2.2. A contratação trará maior agilidade nos atendimentos, agendamento de serviços, consultas e demais serviços voltados aos nossos clientes via canais digitais. Questões mais básicas terão atendimento rápido realizado pela própria ferramenta, permitindo que apenas as solicitações de maior complexidade sejam direcionadas para atendimento de um colaborador do SENAC/AM, reduzindo desta forma, o volume de demandas a serem tratadas pelos atendentes.

2.3. A comunicação no novo canal digital a ser contratado poderá ser feita por diversos serviços de mensagem utilizados no mercado, tais como: WhatsApp, Instagram, Facebook, Messenger, Telegram e Apple Business Chat, bem como discador automático nas versões: preditivo, power, automático e preview, gravação

digital e CRM.

2.4. O recurso *omnichannel* agrupará todos os canais de atendimento do SENAC/AM e auxiliará na gestão de filas de atendimento e atendimento automatizado (chatbot). O serviço deverá ser provido por um representante autorizado do *Facebook Inc.*, empresa proprietária da ferramenta de mensagens eletrônicas *WhatsApp*. A ferramenta *omnichannel* deverá ser por meio de serviço em nuvem (SaaS), já com a integração aos sistemas SENAC e com as ferramentas de mensagens supramencionadas, além de contar com as principais redes sociais presentes no mercado.

### 3. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. A empresa contratada para a prestação do serviço deverá prover a criação de atendente virtual ativo e passivo com fornecimento de plataforma de atendimento digital via plataforma WhatsApp por meio do número principal do SENAC/AM, com menu e sub menus para direcionamento de atendimento dos clientes às devidas secretarias para verificação de suas demandas.

### 4. ITENS QUE DEVEM COMPOR A SOLUÇÃO

DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
Implantação e treinamento	Horas	único
Integrações e customizações	Horas	único
Sistema de voz (ativo/receptivo) + CRM + OMNICHANNEL - (REDES SOCIAIS), com gravação de voz.	Mensal	01
Serviços de Mensageria	Mensal	10.000
Serviços de telefonia	Mensal	01
URA receptiva	Mensal	01
Licenças supervisor e administrador	Mensal	02
Conectividade SIP (Interno Agente + Externo Operadora)	Mensal	18
Número Oficial Whatsapp	Mensal	01

#### 4.1. INTERFACE DE ATENDIMENTO, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS (PERFIL ATENDENTE):

4.1.1. Tela onde o atendente poderá visualizar a fila de atendimento, buscar um atendimento (cliente) na fila ou receber a informação de novo atendimento atribuído;

4.1.2. Possibilidade de envio de texto, voz, vídeo e arquivos específicos pela interface;

4.1.3. Possibilidade de resgatar o histórico dos atendimentos que aquele cliente já teve anteriormente, inclusive os atendimentos feitos pelo serviço automatizado (chatbot);

4.1.4. Possibilidade de alteração entre os diversos setores disponibilizados para o seu perfil.

#### **4.2. INTERFACE DO ADMINISTRADOR, QUE TERÁ, ALÉM DAS FUNCIONALIDADES DO ATENDENTE, MAIS (PERFIL GESTOR DE UNIDADE):**

4.2.1. Possibilidade de visualizar todos os atendimentos dos atendentes em sua unidade e nas unidades hierarquicamente inferiores;

4.2.2. Possibilidade de atribuir um grupo de atendentes a um atendimento (cliente);

4.2.3. Atribuir e remover autorização para um atendente na sua unidade.

#### **4.3. INTERFACE ADMINISTRATIVA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS (PERFIL ADMINISTRADOR DO SISTEMA):**

4.3.1. Configuração de autenticação em serviço OAuth 2.0;

4.3.2. Criação, exclusão, bloqueio e atribuição de perfil a usuários do sistema (logins);

4.3.3. Configuração do WhatsApp Business;

4.3.4. Configuração das redes sociais disponíveis, no mínimo 2 (duas) das seguintes redes: Instagram, e Facebook;

4.3.5. Demais atividades necessárias para manter o serviço em nuvem funcionando.

#### **4.4. INTERFACE TREINAMENTO DA IA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS (PERFIL ADMINISTRADOR DO CHATBOT):**

4.4.1. Configuração de árvore de decisão para o atendimento automatizado (chatbot);

4.4.2. Vinculação da árvore de atendimento a um ou mais canais disponíveis;

4.4.3. Demais atividade necessárias para manter e configurar o serviço de atendimento automatizado em funcionamento, que não sejam de responsabilidade do Administrador do sistema.

4.4.4. A manutenção e configuração de todas as árvores e fluxos do chatbot são de responsabilidade da SENAC/AM, após a devida capacitação e entrega do manual de utilização do sistema.

**4.5. AGENTE DO CHATBOT PARA WEBSITE, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS:**

4.5.1. Inclusão e integração com o site do SENAC/AM;

4.5.2. Interface para o cliente enviar seus dados de contato;

4.5.3. Interface de atendimento do tipo chat;

4.5.4. Possibilidade de envio de anexos (voz, vídeo, fotos e demais arquivos permitidos).

**4.6. A PLATAFORMA DEVERÁ POSSUIR:**

4.6.1. Integração nativa com redes sociais;

4.6.2. Integração com os sistemas do SENAC/AM;

4.6.3. Integração nativa com serviços de mensagem, no mínimo WhatsApp 3 Business, Messenger, Telegram e Apple Business Chat;

4.6.4. Relatórios analíticos e detalhados dos atendimentos efetuados;

**4.7. WEBSERVICE, PARA ACESSO, NO MÍNIMO, AOS SEGUINTE RECURSOS:**

4.7.1. Envio e recebimento de mensagens;

4.7.2. Visualização das informações do atendido (cliente);

4.7.3. CRM.

#### 4.8. **PLATAFORMA OMNICHANNEL**

4.8.1. Dispor de ferramenta de atendimento humano nativa da solução;

4.8.2. Permitir que a CONTRATANTE desenvolva e gerencie seus próprios chatbots;

4.8.3. Arquitetura híbrida de bot roteador, bot principal e sub bots;

4.8.4. Navegação guiada;

4.8.5. Contas ilimitadas na plataforma;

4.8.6. Atendentes ilimitados;

4.8.7. Whatsapp API;

4.8.8. Messenger e Instagram API;

4.8.9. Processo de registro de conta verificada empresarial Whatsapp;

4.8.10. Integrações nativas com motores de IA: IBM Watson Assistant ou Google Dialogflow ou Microsoft LUIS;

4.8.11. Integrações nativas que permitam publicação e gerenciamentos dos bots criados diretamente nas plataformas: WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, Microsoft Teams, Telegram e Apple Business Chat;

4.8.12. CRM.

### 5. **SERVIÇOS INCLUSOS NA PROPOSTA**

5.1. Criação e implementação de atendimento via chatbot /atendente virtual com



inteligência artificial através da plataforma WhatsApp;

5.2. Definir mecanismo (opt-in) a qual o cidadão habilite o interesse em receber informações da instituição, atendendo a Lei Geral de Proteção de Dados;

5.3. Encaminhamento, quando necessário, para atendimento via colaboradores do SENAC/AM;

5.4. Geração automática de atendimento;

5.5. Integração com sistemas do SENAC AM, ressaltando que o SENAC AM não possui CRM próprio.

5.6. Disponibilização de aplicação, com licenças ilimitadas para operadores da plataforma;

5.7. Treinamento para os operadores do SENAC AM, bem como, a entrega do manual de instruções do sistema;

5.8. Armazenamento em nuvem da aplicação e dos dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup);

5.9. Suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia 07 (sete) dias por semana;

5.10. Cadastramento do número de telefone de atendimento do SENAC/AM na plataforma WhatsApp com selo de número verificado (a ser aprovado pelo WhatsApp);

5.11. Garantia de atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp;

5.12. Disponibilização de relatórios sobre o serviço.

## **6. ESPECIFICAÇÃO DAS FUNCIONALIDADES DA PROPOSTA A SER APRESENTADA**

### **6.1. PLATAFORMA**

6.1.1. A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os

usuários;

6.1.2. Plataforma disponibilizada para o colaborador com compatibilidade para atendimento via Pc com sistema operacional Windows e interface responsiva para ser utilizada via smartphones;

6.1.3. Permitir integração com a central de informática do SENAC/AM possibilitando acesso aos serviços da SENAC/AM diretamente da plataforma de atendimento.

6.1.4. Disponibilizar módulo de integração da Plataforma WhatsApp Business API ao sistema da SENAC/AM para disponibilização de serviços de forma automática.

6.1.5. Disponibilizar importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;

6.1.6. Personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;

6.1.7. Criar textos de respostas automáticas, podendo ser informado horário, número de protocolo e informações do usuário;

6.1.8. Criação de menus e submenus de atendimentos com multiníveis com disponibilização de diferentes opções em cada menu;

6.1.9. Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma, podendo ser enviado diariamente, semanalmente ou mensalmente ao servidor do SENAC;

6.1.10. Disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados;

6.1.11. Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o número do protocolo e o nome do operador que iniciou o atendimento ou recurso similar;

6.1.12. Atualização constante da base de usuários;

6.1.13. Configurar por grupo de agentes conforme seguir a departamentalização da

SENAC/AM;

- 6.1.14. Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;
- 6.1.15. Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado ou geral de todo o histórico;
- 6.1.16. Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;
- 6.1.17. Inserir de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- 6.1.18. Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos;
- 6.1.19. Permitir a transferência de atendimento;
- 6.1.20. Permitir a finalização do atendimento;
- 6.1.21. Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
- 6.1.22. Possuir visualização da duração do atendimento;
- 6.1.23. Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema totais por canais, grupo de agentes, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 6.1.24. Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada.
- 6.1.25. Configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente.

6.1.26. Criar de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa.

6.1.27. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento.

6.1.28. A EMPRESA CONTRATADA será responsável pela homologação do número telefônico junto a plataforma do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo da SENAC/AM.

## 6.2. **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

6.2.1. Os dados da plataforma devem ser protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais.

6.2.2. O SENAC AM será proprietário e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da contratada;

6.2.3. A contratada não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotografias.

6.2.4. Deverá obedecer a LGPD.

## 6.3. **ATENDENTE VIRTUAL**

6.3.1. Programação de inteligência artificial compatível à plataforma WhatsApp Business API;

6.3.2. Criação da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades, através API de integração, disponibilizada pela equipe do SENAC/AM.

## 6.4. **REDIRECIONAMENTO PARA ATENDENTE HUMANO**

6.4.1. Realizar o direcionamento para atendimento através de colaboradores da SENAC/AM com filtragem por departamento/grupo;

- 6.4.2. Armazenamento das mensagens com proteção por criptografia;
- 6.4.3. Possibilitar o transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contém agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;
- 6.4.4. Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo/departamento de atendimento;
- 6.4.5. Redirecionar de um atendente para outro conforme tipo de atendimento a ser prestado;
- 6.4.6. Atualização da plataforma com garantia de compatibilidade dos sistemas do utilizados pelo SENAC/AM, mediante análise conjunta da viabilidade;
- 6.4.7. Assistência técnica com disponibilidade de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana para resolução de problemas de conectividade, segurança e eventuais indisponibilidades do sistema.

## 6.5. **ATENDIMENTO INBOUND/OUBOUND/BLENDED**

6.5.1. A ferramenta deverá permitir o atendimento Inbound, Outbound e/ou Blended através de solução própria e de forma integrada. Todos os tipos de interação, sejam elas de chamadas Entrantes ou Saintes deverão ser gerenciadas por meio de campanhas. Este modelo permite que regras sejam criadas no ambiente para determinar a prioridade de uma campanha sobre outra em um ambiente realmente Blended.

6.5.2. Para as operações Receptivas, a solução disponibilizará recursos de URA, CallBack e FrontEnd de atendimento nativo ou integrado aos sistemas internos, além dos canais por texto como por exemplo WhatsApp, chat live, chamada por vídeo, e-mail e SMS.

## 6.6. **MÓDULOS E FERRAMENTAS**

6.6.1. CRM que permita a criação de campanhas e visões centralizadas de todas

as operações independentemente da quantidade PAs/Contact Center's e/ou locais físicos;

6.6.2. Gestor de Campanhas que permite a configuração da operação com regras de negócio, workflow do processo e configuração dos canais que serão utilizados para o relacionamento, voz ou texto;

6.6.3. Solução de FrontEnd para operações;

6.6.4. BackOffice;

6.6.5. Canais de Atendimento por Voz (URA e Agente Humano);

6.6.6. Canais de Atendimento por Texto (WhatsApp, E-mail, Chat Live e Messenger);

6.6.7. SMS integrado;

6.6.8. Relatórios nas versões padrão da Plataforma com opção de customização;

6.6.9. Dashboards nas versões padrão da Plataforma com opção de customização.

6.6.10. URA para serviços receptivos;

6.6.11. URA para serviços ativos;

6.6.12. URA para serviços com automatização (voice bot);

6.6.13. Telefonia ativa/receptiva ou blended;

6.6.14. Gravação de Voz;

6.6.15. Gravação de Imagem e Tela;

6.6.16. Discador Automático para telefonia ativa nas versões preditivo, progressivo, power e preview;

## **7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

7.1. Os licitantes interessados em fornecer o objeto deste Termo de Referência, deverão evidenciar as seguintes comprovações técnicas:

7.1.1. Fornecimento de atestados de capacidade técnica que comprovem que a licitante prestou o fornecimento da solução, com quantidade compatível a este edital, pelo período de 12 (doze) meses, com comprovação de uso mínimo de 15.000 de mensagens mensais, excluindo SMS, em empresas privadas ou instituições públicas, de maneira satisfatória;

7.1.1.1. Comprovação de SLA mínimo de 99,5%, de disponibilidade da plataforma, através de atestado de capacidade técnica emitida.

7.1.2. Declaração emitida pela licitante de que:

7.1.2.1. Possui representação jurídica no Brasil para fins de operação, suporte técnico e emissão de nota fiscal;

a) É autorizada pela fabricante da solução ofertada à comercialização de todos os softwares e componentes, bem como que tem acesso ao suporte da fabricante com acesso aos analistas e com possibilidade de escalação de chamados técnicos para solução de problemas com SLA compatível com os serviços objeto do presente Edital;

b) É uma empresa parceira autorizada *Facebook* para operar com soluções para *Whatsapp* (*Facebook Whatsapp Authorized Sales Partner*). A declaração será comprovada por meio de consulta pelo SENAC/AM ao site oficial contendo o repositório de parceiros, no endereço eletrônico: [https://www.facebook.com/business/partnerdirectory/search?solution\\_type=messaging&ref=fmp\\_nav\\_bar](https://www.facebook.com/business/partnerdirectory/search?solution_type=messaging&ref=fmp_nav_bar).

7.1.3. Comprovação de que possui em seu quadro de funcionários profissionais habilitados desenvolvedores, Gerente de Projetos, designers, especialistas de interação de *chatbots*, 6 (seis) especialistas de IA e APIN, com experiência mínima de atendimento a grandes corporações públicas ou privadas, em projetos com objeto compatível ao edital.

## **8. CRONOGRAMA, PRAZO DE ENTREGA E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

8.1. A contratada deverá apresentar no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato cronograma para implantação do objeto deste Termo de Referência;

8.2. O prazo máximo a ser estabelecido no cronograma é de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

## **9. CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO**

9.1. O objeto contratado será recebido pelo gestor de Contratos juntamente com a fiscalização do Contrato.

9.2. A Contratada é obrigada a corrigir/substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços objeto descrito no Termo de Referência em que se verificarem defeitos ou incorreções resultantes da execução ou do próprio serviço.

9.3. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem ético-profissional, pela perfeita execução do Termo de Referência.

## **10. DA QUALIDADE DO SERVIÇO E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

10.1. Havendo inadimplemento contratual, a contratada estará sujeita às penalidades previstas no instrumento convocatório.

10.2. A verificação da adequação da prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, será realizada com base na tabela a seguir e em caso de defeito na prestação de serviço implicará na aplicação das penalidades verificadas.

10.3. A CONTRATADA obrigará-se ao cumprimento dos seguintes indicativos, sujeitando-se às sanções financeiras por eventuais ocorrências.

10.4. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem prestados, a CONTRATADA deverá executá-los de acordo com as rotinas previstas nas especificações contidas neste Termo de Referência, obedecendo aos prazos estabelecidos e com qualidade, sob a supervisão do CONTRATANTE, de forma a identificar eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar o serviço, sendo



aplicado o seguinte controle de qualidade:

<b>INDICADOR: ATENDIMENTO À DEMANDA DOS SERVIÇOS NECESSÁRIOS</b>	
Finalidade:	Garantir a execução do contrato e o fornecimento dos serviços com a qualidade, qualidade e eficiência requerida, dentro do prazo e das normas previstas na legislação pertinente, e as estabelecidas no processo licitatório.
Meta a cumprir	Implantação da solução omnichannel para atendimento via WhatsApp com qualidade e dentro do prazo estabelecido.
Instrumento de medição	Ocorrências, chamados, relatórios e vistorias.
Forma de acompanhamento	Registros de ocorrências no mês a que se referirem.
Periodicidade	Fiscalização permanente.
Mecanismo de Cálculo	A cada registro de ocorrência será apurado sempre o somatório da pontuação decorrente das ocorrências acumuladas no período de 12 (doze) meses anteriores ao fato gerador. Esta pontuação servirá como base para que o CONTRATANTE aplique as sanções administrativas, de modo que atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicada, observado o processo administrativo.
Início da vigência	A partir da assinatura do contrato.

<b>OCORRÊNCIAS</b>	<b>PONTOS</b>
Interação do agente virtual com erro	0,1
Não apresentar corretamente a Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados no mês, que deverá conter todos os impostos e descontos, conforme preços contratados no processo licitatório.	0,5
Atraso na prestação de serviço ou de informações e esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE (para cada 24 horas de atraso) sem comunicação prévia e acordado com o CONTRATANTE.	0,5

<b>OCORRÊNCIAS</b>	<b>PONTOS</b>
Atraso na realização de correção dos serviços uma 0,5 7 vez verificado o erro (para cada dia de atraso), sem comunicação prévia e acordado com o CONTRATANTE.	0,5
Aplicação offline por falha do contratado, para cada hora.	0,5
Execução dos serviços com baixa qualidade ou com erros não corrigidos uma vez verificado e notificada a CONTRATADA.	1,5

<b>PONTUAÇÃO ACUMULADA</b>	<b>SANÇÃO</b>
01 (um) ponto	Advertência
02 (dois) ponto	Advertência
03 (três) ponto	Multa correspondente a 2% (dois por cento) do valor faturado.
04 (quatro) ponto	Multa correspondente a 4% (quatro por cento) do valor faturado
05 (cinco) ponto	Multa correspondente a 6% (seis por cento) do valor faturado.
06 (seis) ponto	Multa correspondente a 8% (oito por cento) do valor faturado.
07 (sete) ponto	Multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor faturado
08 (oito) ponto	Multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor faturado

## **11. DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

11.1. A licitante vencedora apresentará Nota Fiscal mensal de acordo com os serviços contratados, para liquidação e pagamento da despesa pelo Senac/AM, mediante depósito em conta bancária no prazo de até 15 (dez) dias úteis contados da apresentação dos documentos, devidamente atestados pelo fiscal do contrato.

## **12. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

12.1. A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada, de comum acordo, por períodos iguais e sucessivos até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, desde que as partes se manifestem por escrito, com antecedência

de 60 (sessenta) dias do término do prazo contratual.

Fabíola Bichara Rodrigues Feitosa  
Gerente de Negócios e Produtos Educacionais  
SENAC/AM

=/=

**PROCESSO Nº 76  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2023**

**ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

Ao Pregoeiro (a) e a Comissão de Licitação do SENAC/AM

Prezados (as) Senhores (as),

Para a CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM FORNECIMENTO DE FERRAMENTA DE CHATBOT COM PLATAFORMA ABERTA DE OMNICHANNEL NA NUVEM, QUE UTILIZE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL DE MÚLTIPLOS PROVEDORES JUNTAMENTE COM UMA INTERFACE DE ATENDIMENTO HUMANO COM APIS ABERTAS E PÚBLICAS, CONTANDO COM OS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, OPERAÇÃO E EVOLUÇÃO DO CONTATO INTELIGENTE, ALÉM DE CONSULTORIA PARA A IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO CONTRATADA, PARA ATENDER AOS CLIENTES DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SENAC AM, pelo período de 12 meses, podendo ser prorrogado, conforme estabelece a Resolução SENAC nº 958/2012, e quantidades e especificações constantes neste edital e seus anexos.

A empresa \_\_\_\_\_, localizada na \_\_\_\_\_, CNPJ: \_\_\_\_\_ signatária desta proposta, apresenta-se como licitante a assumir a execução do objeto da licitação em estrita conformidade com os documentos pertinentes. A signatária propõe-se a fornecer e executar integralmente o objeto desta licitação.

GRUPO ÚNICO					
A	B	C	D	E	F
ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD	VALOR UNT	VALOR TOTAL D X E
1	SETUP DA PLATAFORMA	SV	1	R\$	R\$
2	LICENCIAMENTO DA PLATAFORMA	MENSAL	12	R\$	R\$
3	LICENCIAMENTO WHATSAPP	MENSAL	12	R\$	R\$
VALOR TOTAL					R\$

VALOR INICIAL DO SETUP:

VALOR 12 MESES (COM SETUP):

VALOR 12 MESES (SEM SETUP):

VALOR 60 MESES (SEM SETUP):

**OBSERVAÇÕES: DECLARAMOS QUE ESTAMOS DE ACORDO COM OS**

**SEGUINTE ITENS:**

- 1) No preço acima estão inclusos todos os impostos, seguros, taxas, frete, transporte, instalação e quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto da presente Licitação.
- 2) Declaro estar de acordo com o objeto, anexos, forma de pagamento e especificações descritas no Termo de Referência, incluindo toda documentação técnica exigida para desenvolvimento dos serviços, e serviços inclusos e funcionalidades necessárias para formulação da proposta.
- 3) Esta proposta tem validade de, no mínimo, **120 (cento e vinte)** dias corridos, a contar da data da Sessão Pública do Pregão.
- 4) O abaixo assinado declara estar ciente de que a licitação não obriga a realização da contratação, de modo que não lhe caberá direito de exigir nenhuma multa ou indenização financeira, caso o **SENAC/AM** decida não contratá-lo.
- 5) Dados para depósito em conta:

Nome do banco:	Nome da agência:	N.º da agência:	N.º da conta corrente:
----------------	------------------	-----------------	------------------------

.....de.....de 2023.

\_\_\_\_\_  
(assinatura/nome do representante legal da empresa)

**OBSERVAÇÃO:** Este documento deverá ser preenchido preferencialmente em papel timbrado da empresa licitante e estar devidamente assinado por seu representante legal.  
Quando não for em papel timbrado, deverá constar o carimbo com CNPJ dessa empresa.

**PROCESSO Nº 76  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2023**

**ANEXO III – MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO**

<b>SETUP DA PLATAFORMA</b>	<b>VALOR UNITÁRIO (R\$)</b>
Customização Telas CRM	
Integração Skill de Atendimento	
Implantação da plataforma	
Treinamento operacional	
<b>VALOR TOTAL A PAGAR</b>	

<b>LICENCIAMENTO DA PLATAFORMA</b>	<b>QTD</b>	<b>VALOR UNITÁRIO (R\$)</b>	<b>VALOR TOTAL (R\$)</b>
Licença Agente CRM	6		
Licença Agente de Canais Ominichannel (Whatsapp, chat, e-mail e Facebook)	6		
Licença Agente Plataforma e Voz (Ativo e Receptivo)	6		
Gravação de Voz (Recurso incluso na Licença de Voz)	6		
URA Receptiva (por porta)	5		
Licença Administrador (Nominal)	1		
Conectividade SIP (Interno Agente + Externo Canal Operadora)	25		
Valor total a pagar			

<b>LICENCIAMENTO WHATSAPP</b>	<b>VALOR UNITÁRIO (R\$)</b>	<b>VALOR TOTAL (R\$)</b>
Pacote para até 10.000 mensagens enviadas/recebidas por mês		
Valor total a pagar		

<b>LICENCIAMENTO DE VOZ</b>	<b>VALOR UNITÁRIO (R\$)</b>	<b>VALOR TOTAL (R\$)</b>
Fixo Local e LDN		
Móvel (VC1, VC2 e VC3)		
Valor total a pagar		

**PROCESSO Nº 76  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2023**

**ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DO EDITAL**

**Ref. Edital Pregão Eletrônico nº 024/2023**

A empresa \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, por seu representante legal abaixo assinado, declara para todos os fins de direito que recebeu todos os documentos, tomou conhecimento, aceita e concorda integralmente, sem restrições, com todas as condições do Edital de Licitação nº 024/2023 e seus anexos. Declara, do mesmo modo, ter recebido, de forma tempestiva e satisfatória, as informações e os esclarecimentos que julga necessários e que possam, de qualquer forma, influir sobre o custo, apresentação de documentos, preparação de propostas e execução do objeto da presente licitação, bem como declara que até a presente data não tem qualquer impedimento legal para licitar e contratar com o Senac/AM, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

**INSTRUÇÃO:**

**Este documento deverá ser preenchido em papel timbrado da empresa proponente e assinado por seu responsável legal.**

Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo do representante legal da empresa

**Observação:** emitir em papel que identifique a licitante.

**PROCESSO Nº 76  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 024/2023**

**ANEXO V – MINUTA DE CONTRATO**

CONTRATO Nº XXXXX/XXXX FIRMADO  
ENTRE O SERVIÇO NACIONAL DE  
APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC,  
ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO  
AMAZONAS E A EMPRESA  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Pelo presente contrato de prestação de serviços, de um lado o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC**, Administração Regional no Amazonas, inscrito no CNPJ sob nº 03.965.450/0001-07, pessoa jurídica de direito privado, serviço social autônomo vinculado ao sistema sindical, sem fins lucrativos, criado pelo Decreto - Lei n. 8.621, de 10 de janeiro de 1946, e administrada segundo seu Regulamento de n. 61.843, de 05 de dezembro de 1957, Inscrição Municipal nº 47831-02, com sede na Avenida Djalma Batista, nº 2.xxx, Setor de Licitação, xxxxx, bairro: Chapada, CEP: 69.050-010, Manaus/AM, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Presidente, Dr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, brasileiro, casado, empresário e XXXXXXXX, residente e domiciliado nesta cidade, na Rua XXXXXXXXXXXX, nº XXX – XXXXXXXXXXXX – Manaus/AM, portador do RG nº XXXXXXXX – SESEG/AM e do CPF sob o nº XXXXXXXXXXXX, e do outro, a empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, com sede na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX/XX, inscrita no CNPJ nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, Inscrição Estadual nº XXXXXXXX, Inscrição Municipal nº XXXXXXXX representada por seu XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX e do CPF nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, nacionalidade, estado civil, profissão, residência e domicílio, doravante denominada apenas **CONTRATADA**, celebram entre si o presente instrumento que reger-se-á pelas cláusulas e condições a seguir.

**CLAUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**



1.1. O presente Contrato tem como objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM FORNECIMENTO DE FERRAMENTA DE CHATBOT COM PLATAFORMA ABERTA DE OMNICHANNEL NA NUVEM, QUE UTILIZE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL DE MÚLTIPLOS PROVEDORES JUNTAMENTE COM UMA INTERFACE DE ATENDIMENTO HUMANO COM APIS ABERTAS E PÚBLICAS, CONTANDO COM OS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, OPERAÇÃO E EVOLUÇÃO DO CONTATO INTELIGENTE, ALÉM DE CONSULTORIA PARA A IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO CONTRATADA, PARA ATENDER AOS CLIENTES DA ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SENAC/ AM**, pelo período de 12 meses, podendo ser prorrogado, conforme estabelece a Resolução SENAC nº 958/2012, e quantidades e especificações constantes neste edital e seus anexos.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independente de transcrição.

1.3. Especificação dos serviços:

1.3.1. A empresa contratada para a prestação do serviço deverá prover a criação de atendente virtual ativo e passivo com fornecimento de plataforma de atendimento digital via plataforma WhatsApp por meio do número principal do SENAC/AM, com menu e sub menus para direcionamento de atendimento dos clientes às devidas secretarias para verificação de suas demandas.

1.3.2. ITENS QUE DEVEM COMPOR A SOLUÇÃO

DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
Implantação e treinamento	Horas	único
Integrações e customizações	Horas	único
Sistema de voz (ativo/receptivo) + CRM + OMNICHANNEL - (REDES SOCIAIS), com gravação de voz.	Mensal	01
Serviços de Mensageria	Mensal	10.000
Serviços de telefonia	Mensal	01
URA receptiva	Mensal	01
Licenças supervisor e administrador	Mensal	02
Conectividade SIP (Interno Agente + Externo Operadora)	Mensal	18
Número Oficial Whatsapp	Mensal	01

### 1.3.3. INTERFACE DE ATENDIMENTO, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS (PERFIL ATENDENTE):

1.3.3.1. Tela onde o atendente poderá visualizar a fila de atendimento, buscar um atendimento (cliente) na fila ou receber a informação de novo atendimento atribuído;

1.3.3.2. Possibilidade de envio de texto, voz, vídeo e arquivos específicos pela interface;

1.3.3.3. Possibilidade de resgatar o histórico dos atendimentos que aquele cliente já teve anteriormente, inclusive os atendimentos feitos pelo serviço automatizado (chatbot);

1.3.3.4. Possibilidade de alteração entre os diversos setores disponibilizados para o seu perfil.

### 1.3.4. INTERFACE DO ADMINISTRADOR, QUE TERÁ, ALÉM DAS FUNCIONALIDADES DO ATENDENTE, MAIS (PERFIL GESTOR DE UNIDADE):

1.3.4.1. Possibilidade de visualizar todos os atendimentos dos atendentes em sua unidade e nas unidades hierarquicamente inferiores;

1.3.4.2. Possibilidade de atribuir um grupo de atendentes a um atendimento (cliente);

1.3.4.3. Atribuir e remover autorização para um atendente na sua unidade.

### 1.3.5. INTERFACE ADMINISTRATIVA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS (PERFIL ADMINISTRADOR DO SISTEMA):

1.3.5.1. Configuração de autenticação em serviço OAuth 2.0;

1.3.5.2. Criação, exclusão, bloqueio e atribuição de perfil a usuários do sistema (logins);

1.3.5.3. Configuração do WhatsApp Business;

1.3.5.4. Configuração das redes sociais disponíveis, no mínimo 2 (duas) das seguintes redes: Instagram, e Facebook;

1.3.5.5. Demais atividades necessárias para manter o serviço em nuvem funcionando.

### 1.3.6. INTERFACE TREINAMENTO DA IA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS (PERFIL ADMINISTRADOR DO CHATBOT):

1.3.6.1. Configuração de árvore de decisão para o atendimento automatizado (chatbot);

- 1.3.6.2. Vinculação da árvore de atendimento a um ou mais canais disponíveis;
- 1.3.6.3. Demais atividade necessárias para manter e configurar o serviço de atendimento automatizado em funcionamento, que não sejam de responsabilidade do Administrador do sistema.
- 1.3.6.4. A manutenção e configuração de todas as árvores e fluxos do chatbot são de responsabilidade da SENAC/AM, após a devida capacitação e entrega do manual de utilização do sistema.
- 1.3.7. AGENTE DO CHATBOT PARA WEBSITE, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS:
  - 1.3.7.1. Inclusão e integração com o site do SENAC/AM;
  - 1.3.7.2. Interface para o cliente enviar seus dados de contato;
  - 1.3.7.3. Interface de atendimento do tipo chat;
  - 1.3.7.4. Possibilidade de envio de anexos (voz, vídeo, fotos e demais arquivos permitidos).
- 1.3.8. A PLATAFORMA DEVERÁ POSSUIR:
  - 1.3.8.1. Integração nativa com redes sociais;
  - 1.3.8.2. Integração com os sistemas do SENAC/AM;
  - 1.3.8.3. Integração nativa com serviços de mensagem, no mínimo WhatsApp 3 Business, Messenger, Telegram e Apple Business Chat;
  - 1.3.8.4. Relatórios analíticos e detalhados dos atendimentos efetuados;
- 1.3.9. WEBSERVICE, PARA ACESSO, NO MÍNIMO, AOS SEGUINTE RECURSOS:
  - 1.3.9.1. Envio e recebimento de mensagens;
  - 1.3.9.2. Visualização das informações do atendido (cliente);
  - 1.3.9.3. CRM.
- 1.3.10. PLATAFORMA OMNICHANNEL
  - 1.3.10.1. Dispor de ferramenta de atendimento humano nativa da solução;
  - 1.3.10.2. Permitir que a CONTRATANTE desenvolva e gere seus próprios chatbots;
  - 1.3.10.3. Arquitetura híbrida de bot roteador, bot principal e sub bots;
  - 1.3.10.4. Navegação guiada;
  - 1.3.10.5. Contas ilimitadas na plataforma;
  - 1.3.10.6. Atendentes ilimitados;
  - 1.3.10.7. Whatsapp API;
  - 1.3.10.8. Messenger e Instagram API;

- 1.3.10.9. Processo de registro de conta verificada empresarial Whatsapp;
- 1.3.10.10. Integrações nativas com motores de IA: IBM Watson Assistant ou Google Dialogflow ou Microsoft LUIS;
- 1.3.10.11. Integrações nativas que permitam publicação e gerenciamentos dos bots criados diretamente nas plataformas: WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, Microsoft Teams, Telegram e Apple Business Chat;
- 1.3.10.12. CRM.
- 1.3.11. SERVIÇOS INCLUSOS NA PROPOSTA
  - 1.3.11.1. Criação e implementação de atendimento via chatbot /atendente virtual com inteligência artificial através da plataforma WhatsApp;
  - 1.3.11.2. Definir mecanismo (opt-in) a qual o cidadão habilite o interesse em receber informações da instituição, atendendo a Lei Geral de Proteção de Dados;
  - 1.3.11.3. Encaminhamento, quando necessário, para atendimento via colaboradores do SENAC/AM;
  - 1.3.11.4. Geração automática de atendimento;
  - 1.3.11.5. Integração com sistemas do SENAC AM, ressaltando que o SENAC AM não possui CRM próprio.
  - 1.3.11.6. Disponibilização de aplicação, com licenças ilimitadas para operadores da plataforma;
  - 1.3.11.7. Treinamento para os operadores do SENAC AM, bem como, a entrega do manual de instruções do sistema;
  - 1.3.11.8. Armazenamento em nuvem da aplicação e dos dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup);
  - 1.3.11.9. Suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia 07 (sete) dias por semana;
  - 1.3.11.10. Cadastramento do número de telefone de atendimento do SENAC/AM na plataforma WhatsApp com selo de número verificado (a ser aprovado pelo WhatsApp);
  - 1.3.11.11. Garantia de atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp;
  - 1.3.11.12. Disponibilização de relatórios sobre o serviço.
- 1.3.12. ESPECIFICAÇÃO DAS FUNCIONALIDADES DA PROPOSTA A SER APRESENTADA
  - 1.3.12.1. PLATAFORMA
    - 1.3.12.1.1. A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os usuários;
    - 1.3.12.1.2. Plataforma disponibilizada para o colaborador com compatibilidade para

atendimento via Pc com sistema operacional Windows e interface responsiva para ser utilizada via smartphones;

1.3.12.1.3. Permitir integração com a central de informática do SENAC/AM possibilitando acesso aos serviços da SENAC/AM diretamente da plataforma de atendimento.

1.3.12.1.4. Disponibilizar módulo de integração da Plataforma WhatsApp Business API ao sistema da SENAC/AM para disponibilização de serviços de forma automática.

1.3.12.1.5. Disponibilizar importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;

1.3.12.1.6. Personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;

1.3.12.1.7. Criar textos de respostas automáticas, podendo ser informado horário, número de protocolo e informações do usuário;

1.3.12.1.8. Criação de menus e submenus de atendimentos com multiníveis com disponibilização de diferentes opções em cada menu;

1.3.12.1.9. Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma, podendo ser enviado diariamente, semanalmente ou mensalmente ao servidor do SENAC;

1.3.12.1.10. Disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados;

1.3.12.1.11. Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o número do protocolo e o nome do operador que iniciou o atendimento ou recurso similar;

1.3.12.1.12. Atualização constante da base de usuários;

1.3.12.1.13. Configurar por grupo de agentes conforme seguir a departamentalização da SENAC/AM;

1.3.12.1.14. Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;

1.3.12.1.15. Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado ou geral de todo o histórico;

1.3.12.1.16. Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;

1.3.12.1.17. Inserir de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;

1.3.12.1.18. Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos;

- 1.3.12.1.19. Permitir a transferência de atendimento;
- 1.3.12.1.20. Permitir a finalização do atendimento;
- 1.3.12.1.21. Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
- 1.3.12.1.22. Possuir visualização da duração do atendimento;
- 1.3.12.1.23. Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema totais por canais, grupo de agentes, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 1.3.12.1.24. Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada.
- 1.3.12.1.25. Configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente.
- 1.3.12.1.26. Criar de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa.
- 1.3.12.1.27. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento.
- 1.3.12.1.28. A EMPRESA CONTRATADA será responsável pela homologação do número telefônico junto a plataforma do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo da SENAC/AM.
- 1.3.12.1.29. **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**
  - 1.3.12.1.29.1. Os dados da plataforma devem ser protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais.
  - 1.3.12.1.29.2. O SENAC AM será proprietário e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da contratada;
  - 1.3.12.1.29.3. A contratada não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotografias.
  - 1.3.12.1.29.4. Deverá obedecer a LGPD.
- 1.3.13. **ATENDENTE VIRTUAL**
  - 1.3.13.1. Programação de inteligência artificial compatível à plataforma WhatsApp Business API;

1.3.13.2. Criação da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades, através API de integração, disponibilizada pela equipe do SENAC/AM.

#### 1.3.14. REDIRECIONAMENTO PARA ATENDENTE HUMANO

1.3.14.1. Realizar o direcionamento para atendimento através de colaboradores da SENAC/AM com filtragem por departamento/grupo;

1.3.14.2. Armazenamento das mensagens com proteção por criptografia;

1.3.14.3. Possibilitar o transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contém agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;

1.3.14.4. Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo/departamento de atendimento;

1.3.14.5. Redirecionar de um atendente para outro conforme tipo de atendimento a ser prestado;

1.3.14.6. Atualização da plataforma com garantia de compatibilidade dos sistemas do utilizados pelo SENAC/AM, mediante análise conjunta da viabilidade;

1.3.14.7. Assistência técnica com disponibilidade de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana para resolução de problemas de conectividade, segurança e eventuais indisponibilidades do sistema.

#### 1.3.15. ATENDIMENTO INBOUND/OUTBOUND/BLENDED

1.3.15.1. A ferramenta deverá permitir o atendimento Inbound, Outbound e/ou Blended através de solução própria e de forma integrada. Todos os tipos de interação, sejam elas de chamadas Entrantes ou Saintes deverão ser gerenciadas por meio de campanhas. Este modelo permite que regras sejam criadas no ambiente para determinar a prioridade de uma campanha sobre outra em um ambiente realmente Blended.

1.3.15.2. Para as operações Receptivas, a solução disponibilizará recursos de URA, Callback e FrontEnd de atendimento nativo ou integrado aos sistemas internos, além dos canais por texto como por exemplo WhatsApp, chat live, chamada por vídeo, e-mail e SMS.

#### 1.3.16. MÓDULOS E FERRAMENTAS

1.3.16.1. CRM que permita a criação de campanhas e visões centralizadas de todas as operações independentemente da quantidade PAs/Contact Center's e/ou locais físicos;

- 1.3.16.2. Gestor de Campanhas que permite a configuração da operação com regras de negócio, workflow do processo e configuração dos canais que serão utilizados para o relacionamento, voz ou texto;
- 1.3.16.3. Solução de FrontEnd para operações;
- 1.3.16.4. BackOffice;
- 1.3.16.5. Canais de Atendimento por Voz (URA e Agente Humano);
- 1.3.16.6. Canais de Atendimento por Texto (WhatsApp, E-mail, Chat Livee Messenger);
- 1.3.16.7. SMS integrado;
- 1.3.16.8. Relatórios nas versões padrão da Plataforma com opção de customização;
- 1.3.16.9. Dashboards nas versões padrão da Plataforma com opção de customização.
- 1.3.16.10. URA para serviços receptivos;
- 1.3.16.11. URA para serviços ativos;
- 1.3.16.12. URA para serviços com automatização (voice bot);
- 1.3.16.13. Telefonia ativa/receptiva ou blended;
- 1.3.16.14. Gravação de Voz;
- 1.3.16.15. Gravação de Imagem e Tela;
- 1.3.16.16. Discador Automático para telefonia ativa nas versões preditivo, progressivo, power e preview;

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

2.1 O valor total do presente Contrato importa em R\$ \_\_\_\_\_ (.....), sendo R\$ \_\_\_\_\_ (.....) mensal, com pagamento anual de R\$ \_\_\_\_\_ (...), mediante apresentação de notas fiscais eletrônicas de serviços prestados, até o dia 25 de cada mês, referente à prestação de serviços do mês de competência, cujo pagamento será efetuado até os dias 7 ou 17 ou 27, do mês subsequente, em conta bancária da **CONTRATADA**. Considerar-se-á a proporcionalidade dos valores a serem pagos pelo **CONTRATANTE** na incidência dos serviços executados, caso não haja o cumprimento da totalidade da execução dos serviços a serem realizados em cada mês.

2.2 O pagamento dos serviços prestados ficará subordinado ao ato de apresentação da respectiva nota fiscal eletrônica de serviços prestados, bem como:



- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF);
- b) Certidão Negativa Conjunta de Débitos (CND), relativa a Tributários e Contribuições Federais e Dívida Ativa da União;
- c) Certidão Negativa de Débitos (CND), relativa a Tributos Estaduais e Certidão Negativa de Débitos relativos a Dívida Ativa do Estado, ou Certidão de Não Contribuinte, se for o caso;
- d) Certidão negativa de Débitos (CND), relativa a Tributos Municipais e Certidão Negativa de Débitos relativos a Dívida Ativa do Município, ou Certidão de Não Contribuinte;
- e) Certidão de Regularidade Fiscal (CRF), junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, no cumprimento dos encargos instituídos por lei, expedido pela Caixa Econômica Federal;
- f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) relativa à comprovação de regularidade fiscal e trabalhista.

2.3 Deverá constar na Nota Fiscal Eletrônica de Serviços Prestados, nome e Nº. do banco, Nº. da conta corrente e nome da agência onde deverão ser creditados os pagamentos.

2.4 Nos valores apresentados na(s) nota(s) fiscal(is) já estarão inclusos taxas, fretes, impostos e outros encargos legais decorrentes da prestação do(s) serviço(s).

2.5 Caso o faturamento apresente alguma incorreção, será devolvido e o prazo de pagamento alterado sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE.

2.6 A regularidade fiscal deverá ser mantida durante toda a execução contratual.

2.7 A(s) nota(s) fiscal(is) eletrônicas de serviços prestados para pagamento deverá(ão) ser emitida(s) e apresentada(s), mensalmente, na competência de

realização do serviço.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS REAJUSTES DE PREÇOS**

3.1 O valor descrito na Cláusula anterior será fixo durante toda a vigência deste contrato e somente poderá ser reajustado em caso de prorrogação, usando-se como índice o IGP-M/FGV, ou outro que venha ser negociado entre as partes.

### **CLÁUSULA QUARTA – DAS ALTERAÇÕES**

4.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 29 da Resolução SENAC nº 958/2012, mediante acordo entre as partes, desde que justificadas, e as decorrentes de necessidade de prorrogação, constarão de termos aditivos.

### **CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

5.1 A CONTRATANTE obriga-se a:

- a) Manter-se adimplente com todas as cláusulas integrantes do presente instrumento;
- b) Designar gestor para acompanhar a execução do contrato e responsabilizar-se pelo atesto das faturas.
- c) Efetuar, com pontualidade, os pagamentos à CONTRATADA, após o cumprimento das formalidades legais;
- d) Atestar as notas fiscais após a conferência dos serviços executado, conforme execução;
- e) Fornecer à CONTRATADA todos os esclarecimentos necessários para execução dos serviços e demais informações que esta venha a solicitar;
- f) Assegurar o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, quando devidamente comunicado por escrito, com antecedência mínima de 24 horas, aos locais em que devam executar suas tarefas, com apresentação de documento de identificação e uniformizados;

- g) Informar à CONTRATADA nome e telefone do gestor do contrato e seu substituto, mantendo tais dados atualizados;
- h) Comunicar oficialmente e previamente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato ou qualquer modificação e/ou criação de novos procedimentos a serem adotados;
- i) Realizar avaliações anuais, referente os serviços prestados pela CONTRATADA com todas as unidades que receberam os serviços;

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

6.1. A Contratada compromete-se a cumprir as obrigações e responsabilidades abaixo, as quais não a eximem das demais, decorrentes deste Contrato ou Leis e regulamentos em vigor:

- a) O serviço de comunicação de dados deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.
- b) Admitir, sob sua inteira responsabilidade, o pessoal especializado e capacitado de que necessitar, correndo por sua conta exclusiva todos os encargos de ordem trabalhista, previdenciária, civil e fiscal, não podendo ser imputada à Contratante qualquer responsabilidade solidária em relação a tais matérias, dada a natureza do Contrato de Prestação de Serviços;
- c) Afastar do local e substituir prontamente qualquer elemento de seu quadro, cuja conduta for julgada inconveniente pela Contratante;
- d) Obedecer aos procedimentos administrativos adotados pela Contratante, em todos os locais onde estão sendo prestados os serviços pactuados, acatando as medidas de segurança e de higiene do trabalho;
- e) Manter a Contratante salva de quaisquer responsabilidades, contra quaisquer processos, ações judiciais ou administrativas, surgidas em decorrência da execução dos serviços, em função de ação, negligência, imprudência ou imperícia sua e de seus prepostos;

- f) Efetuar, por sua conta e responsabilidade, todos os pagamentos dos tributos federais e municipais, de qualquer natureza, incidente sobre quaisquer serviços, objeto deste Contrato;
- g) Responder por perdas e danos causados à Contratante e/ou terceiros, provocados por seus empregados e/ou prepostos, ainda que involuntariamente, quando em serviço, após, responsabilidade apurada;
- h) Manter a Contratante à margem de quaisquer queixas, reivindicações e/ou reclamações de seus empregados ou de terceiros, em decorrência do cumprimento do presente Contrato;
- i) Franquear, orientar e facilitar a fiscalização, pela Contratante do serviço ora contratado, sem que tal fiscalização implique transferência de responsabilidade para a Contratante;
- j) Fornecer à Contratante todos os dados solicitados, relativamente ao serviço contratado, que se fizerem necessários ao bom entendimento e acompanhamento do serviço contratado;
- k) Fornecer os serviços sem limite de trafego;
- l) Fornecer todos os equipamentos necessários para o bom desenvolvimento do serviço em regime de cautela;
- m) A contratada deverá atender a todas as especificações técnicas exigidas no Anexo I - Termo de Referência do pregão nº 012/2021.

6.2. Nunca entrar em atrito ou confronto, de qualquer natureza, com empregados da CONTRATANTE, buscando, em caso de dúvida, esclarecimentos e orientações junto ao Fiscal do Contrato.

6.3. Desenvolver todas as atividades inerentes à sua área de responsabilidade, seguindo as orientações e determinações do Fiscal do Contrato, de acordo com as necessidades dos serviços.

6.4. Instruir seus empregados a respeito das normas internas do CONTRATANTE afim de garantir a boa prestação do serviço.

6.5. Cumprir as normas de segurança constantes de disposições legais federais, estaduais e municipais pertinentes, sendo de sua inteira responsabilidade os processos, ações ou reclamações movidas por pessoas físicas ou jurídicas em decorrência de negligência nas precauções exigidas no trabalho ou da utilização de materiais inaceitáveis na execução dos serviços.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA**

7.1 A vigência do contrato poderá ser prorrogada por iguais períodos até o limite máximo de até 60 (sessenta) meses, respeitando o limite máximo para a modalidade Pregão e desde que ocorra a pesquisa prévia de mercado para demonstrar que o preço ainda se mantém vantajoso para as contratantes, nos termos do Art. 26 da Resolução SENAC nº 958/2012.

### **CLÁUSULA OITAVA – DAS PENALIDADES**

8.1 Havendo inadimplemento total ou parcial dos serviços contratados, a CONTRATADA fica sujeita as seguintes penalidades:

- e) advertência;
- f) multa de até 10% do valor do mensal;
- g) rescisão contratual;
- h) impedimento de licitar com SENAC pelo período de até 2 (dois) anos.

8.2 O valor da multa aplicada deverá ser recolhido ao SENAC no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da notificação, podendo, por isso, o SENAC, se julgar conveniente, descontar das faturas, por ocasião de seu pagamento.

8.3 De acordo com o Art. 931 do Código Civil, os empresários individuais e as empresas responderão, independentemente de culpa, pelos danos causados pelos produtos fornecidos.

## **CLÁUSULA NONA – DA RESCISÃO**

9.1 O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, mediante comunicação expressa da parte interessada, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, não cabendo, neste caso, qualquer indenização às partes.

9.2 O não cumprimento de qualquer Cláusula ou condição deste Contrato importará sua rescisão imediata, a critério da parte adimplente, independente de aviso.

9.3 Expirado o prazo estabelecido na Cláusula Sexta, e caso não haja interesse expressamente manifestado em sua renovação, cessará toda e qualquer responsabilidade das Partes.

9.4 Ficará o presente Contrato rescindido de pleno direito, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial nos seguintes casos:

- a) Por inadimplência de qualquer das partes;
- b) Falência ou liquidação da CONTRATADA;
- c) Fusão ou incorporação à outra empresa, sem prévia e expressa concordância do CONTRATANTE; e
- d) Incapacidade, desaparecimento, inidoneidade técnica ou má-fé da CONTRATADA, devidamente comprovada.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO E DO ACOMPANHAMENTO**

10.1 As CONTRATANTES exercerão a fiscalização do cumprimento do Contrato pela CONTRATADA, por servidores das áreas abaixo, ou de outros que julgar conveniente, a saber:

10.1.1 Gerentes das Unidades: responsável pela gestão, elaboração de normas ou procedimento planejados para a perfeita execução do objeto contratual; pela

fiscalização do objeto contratual; pela conferência das notas fiscais recebidas para pagamento e atestes destas, podendo ainda essa fiscalização ser exercida por servidor ocupante de cargo Técnico ou Operacional do SENAC.

§ 1º Caberá ao servidor (es) das CONTRATANTES, devidamente designado (s), proceder a supervisão, o controle e a fiscalização da execução contratual pela CONTRATADA, assegurando o pleno cumprimento das obrigações estabelecidas neste Contrato.

§ 2º A fiscalização exercida pelas CONTRATANTES não exclui nem diminui a completa e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA por qualquer inobservância ou omissão à legislação vigente.

§ 3º Caso ocorra alguma irregularidade em consequência dos atos da CONTRATADA, o (s) ônus decorrente (s) deverá (ão) ser assumido (s) por esta, não havendo solidariedade passiva com as CONTRATANTES.

#### **CLAUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS ENCARGOS TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIOS E TRIBUTÁRIOS.**

11.1. A CONTRATADA se obriga a remunerar diretamente os seus empregados utilizados na execução da obra objeto do presente Contrato, sobre os quais exercerá todo e qualquer poder diretivo na condução e realização dos trabalhos inclusive velando e respondendo pelos itens de segurança do trabalho, devendo recolher pontualmente todos os encargos trabalhistas e previdenciários.

11.2. Todos os encargos trabalhistas, contribuições sociais e tributos que, na data da apresentação da proposta, incidam sobre a execução dos serviços objeto deste Contrato, serão arcados exclusivamente pela CONTRATADA.

11.3. O inadimplemento da CONTRATADA, com referência a qualquer dos encargos mencionados nos itens 10.1 e 10.2, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato ou restringir sua execução.

11.4. Para os serviços realizados nas instalações do CONTRATANTE, informar no corpo do Documento Fiscal (Nota Fiscal ou Fatura), o valor referente à RETENÇÃO devida à Seguridade Social, ISS e IRPJ, na forma da legislação em vigor.

11.5. Fica garantido a CONTRATANTE o direito de regresso contra a CONTRATADA com relação a qualquer dos encargos, contribuições e tributos mencionados nos itens 10.1 e 10.2, que dele sejam exigidos e por ele sejam eventualmente pagos, incidindo nesta hipótese correção pelo IGP-M (divulgado pela Fundação Getúlio Vargas) mais juros de 0,5% (meio por cento) ao mês.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RENÚNCIA**

12.1. Nenhuma das disposições deste Contrato poderá ser considerada renunciada ou alterada, salvo se for especificamente formalizada através de Instrumento Aditivo. O fato de uma das partes tolerar qualquer falta ou descumprimento de obrigações da outra, não importa em alteração do Contrato e nem induz a novação, ficando mantido o direito de se exigir da parte faltosa ou inadimplente, a qualquer tempo, a suspensão da falta ou o cumprimento integral de tal obrigação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – RESPONSABILIDADE CIVIL**

13.1. Fica expressamente estipulado que a CONTRATADA responde civilmente por danos e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução dos serviços ora contratados, ou de atos dolosos ou culposos de seus empregados. Assume a CONTRATADA, nesse caso, a obrigação de reparar o dano e/ou prejuízo, inclusive mediante a reposição do bem danificado em condições idênticas às anteriores ao dano ou o ressarcimento a preços atualizados, dentro de 72 (setenta e duas) horas, após a comunicação que lhe deverá ser feita por escrito. Caso não o faça dentro do prazo estabelecido, a administração do CONTRATANTE reserva-se o direito de descontar o valor do ressarcimento da garantia de execução ou da fatura do mês.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA GARANTIA CONTRATUAL/RETENÇÃO**



14.1. ~~Poderá ser ainda exigida~~ Será exigida da CONTRATADA, por ocasião de cada faturamento a retenção de 5% (cinco por cento) do valor de cada mensalidade, a título de garantia contratual, que será depositada em conta remunerada.

14.2. As importâncias retidas serão restituídas, pelo saldo que apresentarem, após o término do Contrato após o recebimento e aprovação de todos os serviços objetos deste contrato.

14.3. Dessas retenções poderão ser pagos serviços que tenham que ser contratados com terceiros para corrigir falhas dos serviços executados pela CONTRATADA, bem como multas aplicadas por órgãos públicos e débitos porventura existentes para com o INSS, FGTS e Reclamações Trabalhistas.

14.4. O CONTRATANTE reserva-se o direito de, no caso de má execução dos serviços, retirar das retenções a importância correspondente ao valor necessário à correção das irregularidades, cuja execução providenciará imediatamente. A importância retirada das retenções, para correção destas irregularidades será novamente retida pelo CONTRATANTE, por ocasião do subsequente pagamento contratual que for devido à CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – CLÁUSULAS INTEGRANTES**

15.1. Constituem parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição, as condições estabelecidas no presente Instrumento convocatório, e seus anexos, inclusive a proposta comercial da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

16.1. A CONTRATANTE reservar-se-á o direito de aumentar ou diminuir a quantidade do produto, de acordo com sua demanda de consumo, em até 25% (vinte e cinco por cento), nas mesmas condições contratadas, conforme disposição legal.

16.2. Os valores descritos no item 3.1 da Cláusula Terceira serão fixos, podendo haver reajuste, mediante acordo entre as partes, em caso de prorrogação, usando-se

como índice o IGP-M/FGV dos 12 meses anteriores, ou outro índice que venha a ser negociado entre as partes, considerando também os mesmos 12 meses anteriores.

16.3. Fica expressamente proibida à CONTRATADA veicular publicidade comercial acerca do objeto deste Contrato sem prévia autorização da CONTRATANTE.

16.4. Responder pelo sigilo de todas as informações a que tiver acesso em decorrência do objeto desta contratação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO**

17.1. Não será permitida subcontratação do presente objeto.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - PROTEÇÃO DE DADOS**

18.1. As partes, por si, seus gestores, empregados e prepostos, declaram que os dados pessoais pertinentes serão utilizados, única e exclusivamente para as finalidades contratuais, dando perfeito cumprimento às regras da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO**

19.1. As partes CONTRATANTES/CONTRATADA elegem foro do município de Manaus, no estado do Amazonas, como único competente para dirimir as questões que porventura surgirem na execução deste Contrato.

19.2. E, por estarem de pleno acordo com as Cláusulas anteriormente fixadas, firmam o presente Contrato em 03 (três) vias de igual teor, perante as testemunhas abaixo assinadas.

Manaus/AM, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

xxxxx xxxxxxxxxxx xxxxxxx  
Presidente do Conselho Regional  
do SENAC/AM

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_