

PREGÃO ELETRÔNICO – 26/2026

O **Senac – Administração Nacional**, instituição de direito privado, comunica que realizará licitação, na modalidade **pregão eletrônico, do tipo menor preço por lote**, nos termos da Resolução Senac nº 1.270/2024, em vigor a partir de 2 de maio de 2024.

RESUMO DA LICITAÇÃO

OBJETO:

Contratação de solução de CRM.

RECEBIMENTO DA PROPOSTA ELETRÔNICA NO SISTEMA LICITAÇÕES-E:

De 17/06/2026 até às 14h do dia 25/06/2026.

ABERTURA DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS NO SISTEMA LICITAÇÕES-E:

A partir das 14h do dia 25/06/2026.

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS NO SISTEMA LICITAÇÕES-E:

Às 15h do dia 25/06/2026.

DISPONIBILIDADE DO EDITAL:

No *site* www.licitacoes-e.com.br sob o número: **1093386** e na Gerência de Aquisição do **Senac – Administração Nacional**, na Av. Ayrton Senna, 5.555, bloco C, Barra Olímpica - RJ, CEP: 22775-004.

PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO:

Impreterivelmente, até as 23h59 do terceiro dia útil anterior à data de abertura da sessão, pelo e-mail licitacao@senac.br, em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Edital e seus Anexos, visando à sua melhoria.

PREGÃO ELETRÔNICO – 26/2026

1. OBJETO

1.1 A presente licitação tem como objeto a contratação de solução de CRM, em atendimento ao **Senac – Administração Nacional**, conforme especificações contidas neste Edital.

2. CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO

2.1 Respeitadas as condições legais e as constantes deste Edital deverão ser observadas as seguintes determinações:

2.1.1 Na presente licitação somente poderá se manifestar em nome da licitante o sócio ou dirigente/administrador, com poderes conferidos pelo Estatuto ou Contrato Social em vigor, para representá-la ativa e passivamente em juízo ou fora dele, ou, ainda, procurador devidamente credenciado, ou seja, com poderes outorgados por meio de procuração, por instrumento público ou particular, para representar a licitante em processo licitatório.

2.2 NÃO PODERÃO PARTICIPAR DA PRESENTE LICITAÇÃO:

2.2.1 Empresas em processo de dissolução ou falência.

2.2.2 Empresas que tenham como dirigente ou sócio ex-empregado do **Senac – Administração Nacional**.

2.2.3 Pessoas físicas ou jurídicas suspensas de participar de licitação ou impedidas de contratar com o **Senac – Administração Nacional**, enquanto perdurarem os efeitos da penalidade aplicada.

2.2.4 Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, desde que, em eventuais diligências, se comprove o conluio entre eles com intuito de frustrar a competitividade do certame, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum.

2.3 CREDENCIAMENTO:

2.3.1 Somente poderão participar deste Pregão Eletrônico as licitantes devidamente credenciadas no provedor do sistema “Licitações-e” no *site* www.licitacoes-e.com.br, por meio de atribuição de chaves de identificação e de senhas individuais, fornecidas pelo provedor do sistema, quando do credenciamento.

2.3.2 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras as suas propostas e lances, sendo de sua inteira e exclusiva responsabilidade o uso da senha de acesso, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao **Senac – Administração Nacional** responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

2.3.3 O credenciamento da empresa e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica na responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

2.3.4 Os interessados obterão maiores informações sobre a apresentação de documentação e credenciamento de representantes em qualquer agência do Banco do Brasil S/A ou pelo telefone do suporte técnico 4004-0001 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800-729-0001 (demais localidade).

2.4 CONEXÃO COM O SISTEMA:

2.4.1 A participação neste Pregão Eletrônico se dará, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, utilizando-se do *login* e senha da licitante e subseqüente encaminhamento da proposta de preços, observadas as datas e os horários limites estabelecidos neste Edital.

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

2.4.3 No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico permanecerá acessível às licitantes para a recepção dos lances e não será suspensa a sessão de disputa.

2.4.3.1 O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

3. PROPOSTA DE PREÇOS

3.1 Para fins de julgamento, será considerada a proposta em 2 (duas) formas não excludentes:

3.1.1 **PROPOSTA ELETRÔNICA:** Proposta de valor total por lote que deve ser enviada pela licitante, exclusivamente, por meio do sistema “Licitações-e”, no site www.licitacoes-e.com.br, até as 14 (quatorze) horas do dia 25/06/2026.

3.1.1.1 O valor inserido no sistema sempre será pelo valor total do lote, considerando todos os itens descritos.

3.1.1.2 Caso a licitante deixe de apresentar valor para algum item, será desclassificada.

3.1.1.3 O valor total do lote englobará todas as despesas/custos diretos e indiretos, relativos à execução do objeto deste Edital, de acordo com as especificações técnicas contidas no **Anexo I – Termo de Referência** deste Edital.

3.1.1.4 No caso de empate entre 2 (duas) ou mais propostas, e não havendo lances, o desempate se fará, obrigatoriamente, por meio de sorteio, para o qual serão convocadas as licitantes.

3.1.2 **PROPOSTA AJUSTADA:** Proposta detalhada enviada pela licitante arrematante, apresentada em papel timbrado com identificação da licitante, sem emendas, rasuras, assinada na última página pelo representante legal da licitante.

3.1.2.1 Deverá constar a especificação detalhada do objeto.

3.1.2.2 Deverá apresentar prazo de validade da proposta, valor unitário e valor total arrematado.

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

3.1.2.4 Deverá conter o prazo de entrega, conforme descrito no **Anexo I – Termo de Referência**.

3.1.2.5 Deverá indicar o tipo e prazo de garantia do objeto, não podendo ser inferior ao descrito no **Anexo I – Termo de Referência**.

3.1.2.6 A validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data de abertura do Pregão Eletrônico (SUBITEM 5.2.1), cujos preços deverão ser

fixos e irrevogáveis. Não sendo indicado o prazo de validade, fica subentendido como de 60 (sessenta) dias.

3.1.2.7 Caso haja o vencimento da validade da proposta sem que a licitação tenha sido homologada e adjudicada, esta ficará automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação formal contrária da licitante, pelo e-mail licitacao@senac.br, dirigida à Comissão de Licitação, caracterizando o seu declínio em continuar na licitação.

3.1.2.8 São de exclusiva responsabilidade da arrematante os termos constantes da sua proposta de preços, não lhe assistindo o direito a qualquer modificação, após o seu envio, sem a prévia concordância ou solicitação pela Comissão de Licitação.

4. **HABILITAÇÃO**

4.1 **HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

4.1.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, acompanhado da última alteração contratual; ou

4.1.2 Última alteração contratual consolidada; ou

4.1.3 Inscrição do ato constitutivo em Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples não empresariais, acompanhada da prova da diretoria em exercício; ou

4.1.4 Registro comercial, em caso de empresa individual, Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI).

4.1.5 Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separados.

4.1.6 Documento comprobatório do representante legal da licitante, por meio da apresentação de cópia da carteira de identificação oficial.

4.1.7 Estando a licitante em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, certidão emitida pela instância judicial ou extrajudicial competente, ou documento similar, que certifique que a licitante está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório.

4.1.8 A licitante arrematante deverá encaminhar os documentos referentes aos SUBITENS 4.1.1 a 4.1.5 devidamente registrados no órgão competente.

4.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

4.2.1 Declaração(ões), no mínimo 1 (uma), emitida(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) ter a licitante executado, a contento, objeto similar ao descrito no **Anexo I – Termo de Referência**.

4.2.1.1 O documento deverá ser elaborado em papel timbrado da empresa privada ou órgão público e conter o nome legível, endereço e telefone do emitente.

4.2.2 Declaração de aceitação do edital, em papel timbrado da licitante, declarando ter tomado conhecimento e examinado, cuidadosamente, os documentos desta Licitação e de ter integralmente compreendido e aceito as condições estabelecidas para a contratação do objeto desta Licitação, conforme modelo **Anexo II**.

4.3 REGULARIDADE FISCAL:

4.3.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas (CPF);

4.3.2 Prova de regularidade para com a Fazenda Nacional, composta da Certidão Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União.

4.3.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, do domicílio ou sede da licitante, na forma da lei, composta da Certidão de Débitos Relativos aos Tributos Municipais ou outro meio equivalente.

4.3.4 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), composto da Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) ou outro meio equivalente, no cumprimento dos encargos instituídos por lei.

4.4 PROVA DE CONCEITO:

4.4.1 Após análise da documentação de habilitação e proposta de preço, o pregoeiro solicitará a licitante arrematante apresentação de prova de conceito da solução ofertada para avaliação de suas características, qualidades, funcionalidades e conformidade, por meio de teste, visando a demonstração de todos os requisitos exigidos pelo **Senac – Administração Nacional** descritos no ITEM 2 do Anexo I – Termo de Referência.

4.4.2 O **Senac – Administração Nacional** poderá, a qualquer momento, solicitar a inclusão, a alteração e a exclusão de itens a serem testados, como também fazer questionamentos a licitantes, sempre relacionados aos requisitos.

4.4.3 A prova de conceito solicitada deverá ser apresentada no prazo de até 7 (sete) dias úteis contados da solicitação feita pelo **Senac – Administração Nacional**.

4.4.4 A apresentação poderá ser feita na sede do **Senac – Administração Nacional** e a licitante deverá disponibilizar um profissional para essa finalidade. A apresentação, também, poderá ser realizada de forma remota.

4.4.5 A licitante deverá preparar o ambiente de suas aplicações previamente evitando atrasos e improdutividades durante a validação.

4.4.6 Após esse período, o **Senac – Administração Nacional** irá avaliar o resultado.

4.4.7 Na prova de conceito, a licitante deverá comprovar 100% (cem por cento) da funcionalidade exigida.

4.4.8 Será desclassificada a licitante que tiver a prova de conceito rejeitada, não a disponibilizar no prazo estabelecido no SUBITEM 4.4.3, se recusar a apresentá-la ou cuja amostra não atenda às exigências descrita no ITEM 2 do Anexo I – Termo de Referência, sendo convocados por ordem de classificação as demais licitantes do processo licitatório.

4.4.9 Caso a licitante seja reprovada na prova de conceito, será concedido a ela o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da comunicação do **Senac – Administração Nacional**, para a realização de ajustes eventualmente necessários para realização de uma segunda prova pelo **Senac – Administração Nacional**, de acordo com os mesmos critérios determinados para a primeira prova.

4.4.10 Se na segunda prova de conceito houver nova reprovação, a licitante terá sua proposta desclassificada.

4.4.11 A prova será feita em sessão pública que poderá ser realizada, preferencialmente, de forma virtual.

4.4.12 Será viabilizado o acompanhamento por parte dos demais licitantes, que não poderão, no entanto, intervir na análise por parte do **Senac – Administração Nacional**.

4.4.13 O **Senac – Administração Nacional** providenciará um link de dados com acesso à internet para uso na prova de conceito.

4.4.14 Caberá exclusivamente à licitante arcar com os custos para apresentação da solução ofertada, tais como envio/entrega, deslocamento, alimentação, hospedagem

do profissional, se necessário, sem qualquer ônus ao **Senac – Administração Nacional**.

4.5 CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS:

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

4.5.2 O Pregoeiro poderá realizar diligências para a complementação de informações necessárias à apuração de fatos existentes à época da abertura do certame, bem como poderá admitir a juntada de documentos pelas licitantes que apenas venham a atestar condição pré-existente à abertura da sessão pública do certame.

4.5.2.1 O Pregoeiro poderá, a qualquer momento da diligência, designar prazo para apresentação de mais informações sobre a declaração apresentada e exigida no item 4.2.1, no que tange à dificuldade de contato com a empresa/órgão emissor do documento ou demais dificuldades encontradas no decorrer do processo que viabilize a autenticidade do documento apresentado, sob pena de desclassificação.

4.5.3 Os documentos deverão ser apresentados em fotocópias legíveis e dentro dos respectivos prazos de validade, não sendo aceitos quaisquer tipos de protocolos ou guias de pagamento. Quando qualquer um dos documentos não mencionar a data de validade, considerar-se-ão com validade de 90 (noventa) dias, a contar da data da emissão, salvo os documentos utilizados como comprovação de inscrição cuja autenticidade possa ser verificada por meio de consulta em sítios eletrônicos.

4.5.4 Em se tratando de filial, esta fica desobrigada de apresentar os documentos dos SUBITENS 4.1 e 4.4.2, desde que tenham sido apresentados pela matriz. Os demais documentos deverão ser apresentados, pela matriz e filial, separadamente, emitidos com os respectivos CNPJs.

4.5.5 Independentemente de declaração expressa, a apresentação dos documentos de habilitação e da proposta ajustada implica a aceitação plena e total das condições e exigências deste Edital e seus **Anexos**, a veracidade e autenticidade das informações constantes na proposta ajustada e nos documentos de habilitação apresentados, e ainda, a inexistência de fato impeditivo à participação da licitante, o qual, na incidência, obriga a licitante a comunicar ao **Senac – Administração Nacional** quando ocorrido durante o certame.

4.5.6 Os documentos redigidos em língua estrangeira deverão ser traduzidos para a língua portuguesa.

4.5.7 A habilitação da licitante estrangeira poderá ser comprovada por meio da apresentação de seus atos constitutivos ou documentos similares e de documentos de habilitação técnica, dispensada a apresentação da comprovação das habilitações fiscal e econômico-financeira.

4.5.8 O desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação do licitante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não importará seu afastamento da licitação ou a invalidação do processo.

4.5.9 É permitida a inclusão de documento complementar ou atualizado, desde que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica e seja comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentada sua proposta, que não foi juntado com os demais documentos por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pelo Pregoeiro.

4.5.10 Não serão levados em consideração os documentos e/ou propostas que não estiverem de acordo com as condições deste Edital e seus **Anexos**, quer por omissão, quer por discordância.

5. PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS

5.1 RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS:

5.1.1 Até às 14 (quatorze) horas do dia 25/06/2026, os interessados poderão inserir ou substituir propostas de preços no sistema eletrônico.

5.2 ABERTURA DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS:

5.2.1 Às 14 (quatorze) horas, do dia 25/06/2026, procederemos a abertura das propostas de preços no sistema eletrônico.

5.2.2 A apresentação da proposta eletrônica pressupõe o fiel cumprimento do estabelecido neste Edital e seus **Anexos**, inferindo-se, portanto, a não necessidade de análise para fins de classificação de propostas.

5.3 SESSÃO PÚBLICA DE LANCES:

5.3.1 A disputa de lances ocorrerá em modo aberto, conjuntamente, com critério de julgamento menor preço, e terá início às 15 (quinze) horas do dia 25/06/2026. As licitantes classificadas deverão oferecer lances exclusivamente pelo sistema

eletrônico, sem restrições de quantidades de lances ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado.

5.3.2 Não serão aceitos 2 (dois) ou mais lances do mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar pelo sistema eletrônico.

5.3.3 A licitante poderá oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos lances.

5.3.4 MODO DE DISPUTA ABERTO

5.3.4.1 No modo de disputa aberto, a etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

5.3.4.2 A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

5.3.4.3 Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá a Comissão de Licitação, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

5.3.4.4 Passados 2 (dois) minutos consecutivos sem apresentação de lances nesta etapa, encerra-se a etapa competitiva da disputa de preços. O sistema ordenará os melhores valores em ordem de vantajosidade, onde a proposta inicial também será considerada como o primeiro lance da disputa.

5.3.4.5 Quando houver somente propostas iniciais sem lances, serão aplicados os critérios de desempate, por meio de sorteio, previsto no item 3.1.1.4 do instrumento convocatório, para o qual serão convocadas as licitantes.

5.3.4.6 Durante a sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, sobre o valor do menor lance registrado, sem identificação da licitante.

5.3.4.7 O **intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances**, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta, **será de R\$ 100.000,00 (cem mil reais)**.

5.3.4.7.1 Considerando as regras operacionais do sistema eletrônico Licitações-e do Banco do Brasil, o intervalo mínimo de diferença

de valores ou percentuais estabelecido no item anterior incidirá sobre o último lance ofertado pela própria licitante, e não sobre o lance da concorrente. Dessa forma, cada nova oferta deverá observar o decremento mínimo fixado, tomando-se por referência o último valor proposto pela mesma participante.

5.3.4.8 Se alguma licitante fizer um lance que esteja em desacordo com o Edital, ou oferta inexecutável, este poderá ser cancelado pelo Pregoeiro, por meio do sistema eletrônico. Será emitido na tela um aviso e na sequência o Pregoeiro justificará o motivo da exclusão por meio de mensagem às licitantes.

5.3.4.9 O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da sessão. As licitantes deverão consultar regularmente o sistema eletrônico para verificar o resultado da licitação.

5.3.4.10 Após o encerramento da “Disputa de Preços”, antes de ser declarada vencedora, caso haja necessidade, o Pregoeiro encaminhará, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance de menor valor para o lote.

5.3.4.11 Na hipótese do valor arrematado pela empresa licitante superar a estimativa de mercado, a Comissão de Licitação divulgará como contraproposta o valor estimado do processo para fins de negociação, e caso a licitante arrematante não demonstre interesse na negociação do valor, será desclassificada e a próxima licitante convocada oportunamente.

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

5.3.4.13 O sistema eletrônico gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registradas a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas a sessão e os autores dos lances.

5.4 ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA DE PREÇOS AJUSTADA:

5.4.1 Ordenados os lances em forma crescente de preço, o Pregoeiro determinará a licitante classificada em primeiro lugar, denominada ARREMATANTE, que encaminhe, até o dia útil subsequente, a contar do término da referida sessão, os documentos de habilitação descritos no ITEM 4 deste Edital, e a PROPOSTA AJUSTADA, conforme previsto no SUBITEM 3.1.2 deste Edital.

5.4.1.1 Os documentos citados no SUBITEM acima deverão ser encaminhados, exclusivamente, pelo e-mail licitacao@senac.br, indicando no campo ASSUNTO o número da licitação.

5.4.2 A proposta de preço ajustada e a documentação de habilitação poderão ser solicitadas em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, no prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro, caso em que deverão ser entregues, obrigatoriamente, em envelope único lacrado, no qual, externamente, deverá ser informado o nome da licitante, o número da presente licitação e a inscrição “proposta de preços e documento de habilitação” na Av. Ayrton Senna, 5.555, bloco C – Gerência de Aquisição, Barra Olímpica - RJ, CEP: 22775-004.

5.4.3 A não apresentação da proposta de preço ajustada e da documentação completa de habilitação exigidos ou da apresentação de algum documento vencido, dentro do prazo e nas condições descritas no SUBITEM 5.4.1, observado o disposto no SUBITEM 5.4.2, poderá ocasionar a desclassificação da licitante, sendo convocadas, por ordem de classificação, as demais participantes do processo licitatório. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma oferta que atenda ao Edital.

5.4.4 Na hipótese de inabilitação de todos os licitantes ou de desclassificação de todas as propostas, poderá ser dado novo prazo para apresentação de documentação de habilitação ou de propostas retificadas, seguindo a ordem inicial de classificação das licitantes.

5.4.5 Com relação a proposta ajustada, mesmo tendo sido realizada análise e classificação da proposta eletrônica, caso seja identificada divergência com o previsto neste Edital e seus **Anexos**, o Pregoeiro poderá desclassificar a proposta ajustada.

5.5 DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA:

5.5.1 Realizada a análise nos documentos de habilitação e da proposta ajustada, o Pregoeiro indicará a licitante vencedora, consignando esta decisão e os eventos ocorridos em ata, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico. O processo será encaminhado à autoridade competente para homologação e adjudicação.

5.5.2 A validade desta licitação não ficará comprometida por ter uma única licitante e/ou uma única proposta classificada, sendo necessário, para ter validade, a justificativa da Comissão de Licitação ratificada pela autoridade competente.

5.5.3 Da decisão que declarar a licitante vencedora caberá recurso, fundamentado e dirigido à Comissão de Licitação. O recurso deverá ser encaminhado para o e-mail licitacao@senac.br, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, a contar da data da divulgação

da decisão, no sistema eletrônico. O recurso interposto tempestivamente terá efeito suspensivo.

5.5.4 A licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo de até 2 (dois) dias úteis, a contar da notificação do licitante acerca da interposição do recurso.

5.5.5 Os recursos serão julgados pela Diretoria de Operações Compartilhadas ou por quem esta delegar competência.

5.6 FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO:

5.6.1 Após a homologação do resultado da licitação pela autoridade competente, o **Senac - Administração Nacional** notificará a licitante vencedora para formalizar o contrato em até 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento do *link* para assinatura digital/eletrônica, sob pena de perder o direito à contratação.

5.6.2 O período para assinatura pode ser estendido por decisão do **Senac - Administração Nacional** ou, excepcionalmente, uma vez, mediante solicitação fundamentada da licitante vencedora. A prorrogação deve ser solicitada durante o prazo inicial e só será aceita se o motivo apresentado for validado pelo **Senac - Administração Nacional**.

5.6.3 Na hipótese da licitante vencedora não assinar o contrato ou o instrumento equivalente, no prazo e nas condições acima estabelecidas, serão convocados os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para formalização da contratação nas condições de suas propostas, limitado ao valor estimado e sua eventual atualização nos termos do Edital. Em alternativa, o **Senac - Administração Nacional** reserva-se o direito de revogar a licitação.

5.6.4 Decorrido o prazo de validade da proposta, sem convocação para a contratação, os proponentes selecionados ficarão liberados dos compromissos assumidos, caso ocorra a manifestação formal nos termos do subitem 3.1.2.7 deste Edital.

5.6.4.1 As condições, prazos, obrigações e demais disposições contratuais para a correta execução do objeto desta licitação estão estabelecidas no **Anexo III** – Minuta de Contrato deste Edital de Pregão Eletrônico nº 26/2026.

6. SANÇÕES APLICÁVEIS NO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO

6.1 A licitante vencedora que, injustificadamente, recusar-se a assinar o Contrato ou retirar o instrumento equivalente, no prazo estipulado no subitem 5.6.1 deste Edital,

sujeitar-se-á aplicação das sanções de perda do direito à contratação, perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas e de suspensão do direito de licitar e contratar com o **Senac – Administração Nacional**, pelo período de até 3 (três) anos, conforme artigo 39 da Resolução Senac 1.270/2024.

6.2 As hipóteses previstas nos subitens abaixo ensejarão impedimento do direito de licitar e terão abrangência nacional, por prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, nos termos do artigo 41 da Resolução Senac 1.270/2024:

6.2.1 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato.

6.2.2 Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato.

6.2.3 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.

6.2.4 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

6.3 Antes da aplicação de qualquer penalidade, será facultada à parte contrária a defesa, mediante envio de notificação escrita à licitante vencedora, a qual deverá ser respondida no prazo de até 5 (cinco) dias úteis ou outro a ser fixado pelo **Senac – Administração Nacional**.

6.4 O descumprimento total ou parcial das condições, prazos e obrigações contratuais, relacionadas à execução do objeto, poderá ensejar a aplicação das sanções previstas no **Anexo III – Minuta de Contrato**, sem prejuízo da responsabilização civil e penal, garantindo-se em qualquer hipótese o direito ao contraditório e à ampla defesa.

7. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

7.1 As partes obrigam-se a atuar na contratação oriunda deste Edital em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

7.2 Na execução do objeto deste Edital, nos termos do art. 5º, inciso VI e VII, da Lei nº 13.709/2018, o **Senac – Administração Nacional** será o controlador e a licitante vencedora será a operadora dos dados pessoais. As obrigações e responsabilidades de cada uma das partes no tratamento de dados pessoais observarão as disposições previstas na legislação aplicável, além das Cláusulas constantes do Contrato.

7.3 Fica estipulado que as Partes deverão se adequar em caso de modificação dos textos legais indicados no subitem acima ou de qualquer outro, de forma que exija modificações na estrutura do escopo do Contrato ou na execução das atividades ligadas a eles.

7.4 Se houver alguma disposição que impeça a continuidade da contratação do objeto deste certame conforme as disposições acordadas, o **Senac – Administração Nacional** poderá resolvê-la sem qualquer multa, penalidade, ou indenização, apurando-se os serviços prestados e/ou produtos fornecidos até a data da rescisão e consequentemente valores devidos correspondentes.

7.5 A licitante vencedora deve dar ciência aos seus empregados, diretores, prepostos, clientes, fornecedores e parceiros sobre as legislações vigentes sobre Proteção de Dados Pessoais e garantir que possui todos os consentimentos e avisos necessários para permitir o tratamento de dados pessoais dos respectivos titulares a serem necessários para a execução do serviço.

7.6 A licitante vencedora, neste ato, garante ao **Senac – Administração Nacional** que todos os dados pessoais coletados, produzidos, receptados, classificados, utilizados, acessados, reproduzidos, transmitidos, distribuídos, processados, arquivados, armazenados, eliminados, avaliados ou controlados pela informação, modificados, comunicados, transferidos, difundidos ou extraídos em razão do Contrato, serão tratados em conformidade com as legislações vigentes aplicáveis, sob pena de indenizar a ao **Senac – Administração Nacional** pelos prejuízos que este venha a incorrer em razão de eventuais demandas judiciais ou administrativas, que sejam prejuízos, moral, material ou perdas e danos ocasionados ao **Senac – Administração Nacional**, seus empregados, clientes ou fornecedores e parceiros, tais como, mas não se limitando a, despesas como honorários advocatícios, custas judiciais e taxas administrativas.

7.7 A licitante vencedora se obriga a realizar a correção, eliminação, anonimização ou bloqueio de dados, quando notificada pelo **Senac – Administração Nacional**, nos casos de requisição do titular de dados pessoais ao **Senac – Administração Nacional**.

7.8 A licitante vencedora deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar, bem como deverá adotar as melhores práticas e implementar medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra situações, acidentais ou ilícitas, de destruição, perda, alteração, comunicação, difusão, acesso não autorizado, ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito, além de garantir a segurança no âmbito do tratamento de dados pessoais.

7.9 A licitante vencedora deverá notificar ao **Senac – Administração Nacional**, imediatamente, por *e-mail* aos fiscais indicados neste Edital, em caso de reclamações e solicitações que venha a receber do titular de dados pessoais, bem como notificações, citações ou intimações judiciais ou administrativas em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas em razão da contratação objeto deste Edital.

7.10 A licitante vencedora deverá notificar ao **Senac – Administração Nacional**, por *e-mail* aos Fiscais indicados neste Edital, em 24h (vinte e quatro horas), em virtude de:

7.10.1 Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais;

7.10.2 Qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao processamento e tratamento dos dados pessoais; e

7.10.3 Qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da licitante vencedora.

7.11 As partes comprometem-se a cooperar entre si, auxiliando, na medida do razoável, no cumprimento de obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo as informações disponíveis e ações necessárias para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança, com relação aos dados pessoais utilizados na execução do objeto do presente Edital.

7.12 O disposto na Cláusula acima, ou eventual descumprimento de quaisquer deveres ou obrigações legais, contratuais, judiciais ou administrativos por uma das partes contratantes, não gera responsabilidade solidária ou subsidiária da outra parte, ficando somente a parte responsável, nos termos da lei, sujeita às sanções legais e contratuais pertinentes.

7.13 O **Senac – Administração Nacional** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da licitante vencedora com a Proteção de Dados Pessoais, sem que implique em qualquer diminuição da responsabilidade da licitante vencedora.

7.14 A contratação decorrente do objeto deste certame não transfere a propriedade de quaisquer dados do **Senac – Administração Nacional** ou dos seus empregados, clientes, fornecedores e parceiros para a licitante vencedora.

7.15 A licitante vencedora se obriga a não utilizar, compartilhar ou comercializar quaisquer dados pessoais, que se originem e sejam criados a partir do tratamento de dados pessoais, que tenha acesso em razão de contratação oriunda deste certame.

7.16 Cada parte obriga-se a manter o mais absoluto dever de sigilo e confidencialidade relativamente a toda e quaisquer informações e dados pessoais tratados a que ela ou quaisquer de seus diretores, empregados e/ou prepostos venham a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiado em razão da celebração e execução do objeto deste certame

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 As decisões relativas a esta licitação, assim como eventuais alterações no Edital e seus **Anexos**, serão comunicadas pelo *site* www.licitacoes-e.com.br, no campo “opções > listar documentos”.

8.2 Todas as referências a horário neste Edital consideram o horário de Brasília-DF.

8.3 Na contagem dos prazos estabelecidos no presente Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, e considerar-se-á os dias consecutivos, exceto quanto for explicitamente disposta em contrário. Só se iniciam e vencem os prazos aqui referidos em dia de funcionamento do **Senac – Administração Nacional**.

8.4 É facultada à Comissão de Licitação, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, sendo admitida a juntada de documentos pelas licitantes que apenas venham a atestar condição pré-existente à abertura da sessão pública do certame.

8.4.1 A Comissão de Licitação tem o direito de exigir, a qualquer época ou oportunidade, documentos ou informações complementares que julgar necessários ao entendimento e comprovação dos documentos apresentados.

8.5 A Comissão de Licitação poderá efetuar visita às instalações da licitante classificada em primeiro lugar para confirmar as reais condições para atendimento do objeto desta licitação. Caso seja verificada a incapacidade do atendimento, a licitante poderá ser desclassificada, a critério da Comissão de Licitação.

8.6 A Comissão de Licitação poderá, no interesse do **Senac – Administração Nacional** em manter o caráter competitivo desta licitação, relevar omissões puramente formais nos documentos e propostas apresentadas pela licitante. Poderá, também, realizar pesquisa na internet, quando possível para verificar a regularidade/validade de

documentos ou fixar prazo às licitantes para dirimir eventuais dúvidas. O resultado de tais procedimentos será determinante para fins de habilitação.

8.7 As interessadas poderão solicitar vista dos autos do processo licitatório pelo e-mail licitacao@senac.br. O processo poderá ser consultado fisicamente no endereço descrito no preâmbulo do Edital ou digitalmente em página eletrônica, pelo período de 5 (cinco) dias úteis, cabendo recurso fundamentado apenas dentro do período estipulado no item 5.5.3.

8.8 Não serão levados em consideração os documentos e proposta que não estiverem de acordo com as condições deste Edital e seus **Anexos**, quer por omissão, quer por discordância.

8.9 Admitir-se-á a continuidade do Contrato celebrado com a licitante vencedora que tenha sofrido operações de reorganização societária, tais como cessão ou transferência total ou parcial, transformação, fusão, cisão e incorporação, desde que sejam observados pela nova empresa os requisitos de habilitação previstos neste instrumento convocatório e em conformidade com a Resolução Senac nº 1.270/2024, e ainda, que sejam mantidas as condições inicialmente estabelecidas.

8.10 Considerando que os procedimentos licitatórios não têm natureza jurídica de propostas de contratação, o **Senac – Administração Nacional** reserva o direito de adiar, cancelar, revogar, anular ou tornar sem efeito, no todo ou em parte, a presente licitação sem que isto gere aos licitantes qualquer direito, inclusive de reparação a eventuais perdas e danos ou de lucros cessantes.

8.11 A inobservância ao Regulamento de Licitações e Contratos do Senac (Resolução nº 1.270/2024) pode ensejar, em caso de comprovado prejuízo ao patrimônio do **Senac – Administração Nacional**, a anulação da contratação resultante do procedimento irregular e a adoção de providências para responsabilização civil e penal dos que tenham contribuído com ação ou omissão para o resultado danoso.

8.12 Os prepostos da licitante vencedora não terão vínculos empregatícios e previdenciários de qualquer natureza com o **Senac – Administração Nacional**.

8.13 A licitante vencedora e seus sucessores se responsabilizarão por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que, a qualquer título, venham causar à imagem do **Senac – Administração Nacional** e/ou terceiros, em decorrência da execução indevida do objeto desta licitação.

8.14 A licitante declara ter ciência e se compromete a cumprir os princípios e regras contidos no Código de Ética do **Senac – Administração Nacional**, disposto no site: <https://transparencia.senac.br/#/dn/controle-interno-externo>.

8.15 Considerando as medidas de segurança e boas práticas adotadas pelo **Senac – Administração Nacional**, será de responsabilidade da licitante a confirmação do recebimento dos e-mails enviados para o endereço eletrônico licitacao@senac.br. O **Senac – Administração Nacional** não se responsabilizará por e-mails não recebidos e não confirmados pela licitante, independente do motivo que o ensejou.

8.16 Fica eleito o Fórum Regional da Barra da Tijuca da Comarca do Estado do Rio de Janeiro, para dirimir quaisquer dúvidas referentes ao presente Edital.

8.17 Faz parte integrante deste Edital, os seguintes **Anexos**:

8.17.1 **Anexo I** – Termo de Referência.

8.17.2 **Anexo II** – Aceitação das Condições do Edital.

8.17.3 **Anexo III** – Minuta de Contrato de prestação de serviços.

Rio de Janeiro, 17 de junho de 2026.

Cosme Oliveira
Gerente de Aquisição

PREGÃO ELETRÔNICO 26/2026

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

O objeto deste Termo de Referência é a contratação de um sistema CRM para aprimorar o relacionamento com os clientes e otimizar a gestão das informações da Assessoria de Comunicação do **Senac - Administração Nacional**.

Entende-se como "parametrizável" a capacidade de um software ajustar-se dentro de certos parâmetros pré-definidos (conjunto de opções), enquanto "customizável" indica a capacidade de modificar o software de acordo com as necessidades específicas do usuário, de forma substancial e personalizada mais ampla e flexível.

Entende como “solução educacional”: cursos livres, autoinstrucionais e gratuitos e materiais on-line para fomento à educação flexível.

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Neste item, serão detalhados os requisitos de negócio, os requisitos da solução e os requisitos de tecnologia da informação que a empresa a ser licitante vencedora deverá atender minimamente.

No que se refere aos requisitos de negócio:

2.1. Gestão e automação de relacionamento: O fornecedor do serviço de CRM deve disponibilizar uma ferramenta de gestão e automação de relacionamento. Isso inclui a integração dos serviços da licitante vencedora com qualquer base de dados corporativa, bem como as bases de dados dos diversos canais de atendimento do **Senac - Administração Nacional**, como telefonia, central de atendimento, e-mail, chatbot e redes sociais. Automação de Marketing envolve entender e agir de forma personalizada e escalável com os clientes nos diversos canais online, fornecendo informações relevantes de acordo com o interesse e estágio de compra de cada lead¹.

2.2 É essencial criar jornadas personalizadas de marketing multicanal para envolver todos os leads e clientes, apresentando automaticamente conteúdos específicos a cada cliente com base em seus principais comportamentos e preferências, como os canais em que estão presentes, seus interesses e níveis de engajamento.

¹ Visitantes que deram informações de contato para a empresa.

2.3 A definição e ajuste dessas jornadas deverá contar com suporte de inteligência artificial para sugestão de próximas ações, identificação de pontos de abandono e otimização contínua dos fluxos com base nos resultados obtidos. A solução deverá considerar interações em diferentes canais de forma integrada para geração de recomendações e ajustes das jornadas. A solução deverá sugerir automaticamente ações recomendadas para os contatos, com base no comportamento, estágio da jornada e histórico de interação. As recomendações geradas deverão ser passíveis de utilização direta na execução de campanhas, segmentações e ações de relacionamento.

2.4 O CRM não deve estar apenas conectado a um único site, mas sim a diversos pontos de interação, como outros sites do Senac, bancos de dados e formulários, AVA (ambiente virtual de aprendizagem), Sistema de Gestão Acadêmica. No que diz respeito a integração, esta deverá ser integrada através de API Rest e/ou Webservice e/ou barramento Senac (Enterprise Business Service) para integrações com seus sistemas satélites, permitindo a fácil integração de sistemas existentes, independentemente das diferentes tecnologias que os aplicativos usam. Essas integrações deverão ser previstas e implementadas pelo fornecedor do CRM para garantir uma compreensão mais completa do cliente e suas interações.

2.5 Ecossistema de Integrações Nativas

2.5.1 A plataforma de CRM contratada deverá possuir ecossistema consolidado de integrações nativas, entendendo-se como "integração nativa" aquela desenvolvida, mantida e suportada diretamente pelo fabricante da solução, sem dependência de conectores, middlewares ou ferramentas de terceiros para seu funcionamento.

2.5.2 As integrações nativas deverão permitir troca de dados de forma fluida, automática e em tempo real entre o CRM e os sistemas integrados, eliminando a necessidade de processos manuais de sincronização, exportação e importação de arquivos ou desenvolvimento customizado para operações de uso corrente.

2.5.3 O fornecedor deverá comprovar a existência de marketplace oficial de integrações, mantido pelo próprio fabricante, com aplicativos e conectores certificados disponíveis, abrangendo minimamente as seguintes categorias:

2.5.3.1 Ferramentas de comunicação e colaboração (e-mail corporativo, videoconferência, mensageria instantânea);

2.5.3.2. Plataformas de automação de marketing e gestão de campanhas;

2.5.3.3. Sistemas de gestão acadêmica (LMS, AVA e SGA);

2.5.3.4. Canais de atendimento e suporte, sendo o principal WhatsApp Business (via API oficial Meta) e os secundários Chat, SMS e telefonia);

2.5.3.5. Plataformas de gestão empresarial (ERP e financeiro);

2.5.3.6. Ferramentas de business intelligence e analytics;

2.5.3.7. Plataformas de gestão de conteúdo (CMS);

2.5.3.8. Redes sociais e canais digitais (Instagram, Facebook, LinkedIn);

2.5.3.9. Plataformas de assinatura eletrônica e gestão documental;

2.5.3.10. Serviços de armazenamento em nuvem.

2.5.3.11. Cada integração disponível no marketplace deverá ser acompanhada de documentação técnica oficial do fabricante, incluindo descrição funcional, requisitos de configuração, limitações conhecidas e nível de suporte oferecido.

2.5.4. As integrações nativas deverão operar com sincronização bidirecional de dados em tempo real, com latência máxima inferior a 2 (dois) segundos, assegurando em **no mínimo 99% (noventa e nove por cento)** para operações de sincronização em tempo real, garantindo que alterações realizadas em qualquer dos sistemas integrados sejam refletidas automaticamente no CRM, sem necessidade de intervenção manual ou agendamento de rotinas de sincronização, com indicação transparente dos limites de requisições por minuto/hora, conforme documentação pública do fabricante.

2.5.5. O fornecedor deverá disponibilizar APIs REST nativas e documentadas publicamente pelo fabricante, com suporte a operações completas de criação, leitura, atualização e exclusão de objetos (CRUD), possibilitando ao **Senac - Administração Nacional** desenvolver integrações adicionais de forma autônoma, quando necessário.

2.5.6. A solução deverá oferecer ferramentas nativas de monitoramento das integrações, com registro de logs de execução, alertas automáticos em caso de falhas, painel de status das conexões ativas e rastreabilidade das transações realizadas entre os sistemas integrados.

2.5.7. Em caso de indisponibilidade de sistemas integrados, a solução deverá dispor de mensageria nativa com filas persistentes e reprocessamento automático, garantindo integridade, rastreabilidade e não perda de transações.

2.5.7.1. Utilização de mensageria persistente (ex.: Kafka, Rabbit, Amazon SQS ou equivalente);

2.5.7.2. Implementação de webhooks com confirmação de recebimento (acknowledgment);

2.5.7.3. Retentativas automáticas com backoff exponencial (mínimo de 5 tentativas configuráveis);

2.5.7.4. Mecanismo de dead-letter queue (DLQ) para mensagens não processadas;

2.5.7.5. Geração de alertas automáticos para filas de erro;

2.5.7.6. Rastreabilidade completa das mensagens, com registro de status e histórico de processamento.

2.5.7.7. A solução não deverá depender de processos batch ou sincronizações manuais para garantir a consistência dos dados.

2.5.8. O fornecedor deverá apresentar, na proposta técnica, lista completa das integrações nativas disponíveis, identificando aquelas com relevância direta para o ambiente tecnológico do **Senac - Administração Nacional**, especificando para cada uma: nome da integração, sistemas suportados, versões homologadas, forma de autenticação e nível de sincronização de dados disponível (unidirecional ou bidirecional).

2.5.9. O **Senac - Administração Nacional** reserva-se o direito de validar, durante a Prova de Conceito, o funcionamento das integrações declaradas pelo fornecedor, especialmente aquelas relacionadas a WhatsApp Business, sistemas de gestão acadêmica, ferramentas de e-mail corporativo e plataformas de analytics, podendo desclassificar o fornecedor caso as integrações apresentadas não correspondam às especificações declaradas na proposta.

2.6. A licitante vencedora tem como responsabilidade planejar, desenvolver e realizar a integração necessária utilizando diversas tecnologias, tais como cookies, APIs RESTful, Webhooks ou outras soluções similares. Essa integração é fundamental para conectar o CRM a sistemas e sites externos, incluindo o site do **Senac - Administração Nacional**, bancos de dados, formulários e outros websites.

2.7. Além das entregas de CRM esperadas, como rastreamento de leads, pontuação de leads e automações, espera-se que essa conexão proporcione um conhecimento ainda mais profundo do cliente. Isso envolve atualizações contínuas entre o CRM e a base de dados, possibilitando uma compreensão aprimorada da jornada do cliente em tempo de execução de forma síncrona. Este é o objetivo final, proporcionar a melhor solução possível aos clientes.

2.8. As funcionalidades descritas deverão contemplar o uso de recursos de análise de dados e inteligência artificial de forma integrada, permitindo a automação, recomendação e otimização contínua das ações com base no comportamento e histórico dos usuários. A solução deverá permitir a configuração, supervisão e ajuste das recomendações e automações pela equipe do **Senac - Administração Nacional**.

2.9. Perfil Unificado do Cliente: A solução deverá garantir a consolidação de um perfil único de cliente unificando dados provenientes de diferentes sistemas, canais e interações em um único registro, de forma a permitir uma visão integrada, consistente e atualizada do relacionamento com cada usuário. Deverá contemplar, no mínimo:

2.9.1. Identificação e unificação de registros duplicados, com base em identificadores como e-mail, telefone, CPF ou outros definidos pelo **Senac - Administração Nacional**;

2.9.2. Consolidação do histórico de interações do cliente independentemente do canal, incluindo e-mail, WhatsApp, navegação em sites, formulários, atendimento, sistemas acadêmicos, AVA e demais sistemas integrados;

2.9.3. Atualização contínua e sincronizada das informações entre o CRM e os sistemas conectados, garantindo consistência e integridade dos dados;

2.9.4. Registro e rastreamento da origem do lead e do relacionamento, incluindo canal de aquisição, campanhas, conteúdos acessados e unidade responsável;

2.9.5. A solução deverá permitir a associação de múltiplos identificadores a um mesmo cliente por meio de Identity Resolution, consolidando interações em diferentes canais e dispositivos.

Deverá contemplar associação determinística (minimamente CPF e e-mail) e probabilística (cookies e device IDs), com score de confiança configurável pelo Senac – Administração Nacional.

A solução deverá manter auditoria dos processos de unificação (merge), com possibilidade de reversão (unmerge) e visualização dos conflitos tratados;

2.9.6. As interações por SMS deverão compor o perfil unificado do cliente, com data, hora, conteúdo e status de entrega.

2.9.7. O envio e recebimento de SMS deverá ocorrer por meio de integração via APIs padronizadas ou mecanismo equivalente, permitindo interoperabilidade com diferentes provedores de mensageria.

2.9.8. A solução deverá permitir o disparo automatizado de SMS acionado por eventos, regras de negócio ou estágios da jornada do cliente.

2.9.9. O envio de SMS deverá respeitar as regras de consentimento do titular, com registro de aceite, possibilidade de revogação e bloqueio automático de envios não autorizados.

2.9.10. As integrações de SMS deverão adotar criptografia em trânsito, autenticação nas APIs e registro em logs de auditoria.

2.9.11. A solução deverá suportar envio de SMS em larga escala, com capacidade de expansão conforme demanda do CONTRATANTE.

2.9.12. A solução deverá garantir que o perfil unificado do cliente esteja disponível para uso em segmentação, automação, personalização de comunicações, priorização de leads e análise de dados. A consolidação do perfil deverá respeitar as regras de governança, permissões e segregação de acesso definidas para as unidades organizacionais.

2.9.13. A plataforma deverá permitir gerenciamento de opt-out (cancelamento de inscrição) de todos os canais de contato (WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, chat nos sites e SMS) das comunicações transacionais, garantindo interrupção automática de envios conforme manifestação do contato.

2.10. Inteligência Aplicada ao Relacionamento e Apoio à Tomada de Decisão

2.10.1. Com a incorporação de recursos de inteligência e análise de dados, a solução passa a atuar como plataforma de apoio à tomada de decisão, permitindo uma atuação mais preditiva, personalizada e escalável.

2.10.2. A solução deverá incorporar recursos de inteligência aplicada, permitindo identificar padrões de comportamento, sugerir ações e otimizar continuamente as estratégias de relacionamento com base em dados históricos e resultados obtidos.

2.10.3. É essencial a integração da solução com os sistemas institucionais do Senac, incluindo ambientes acadêmicos, portais, formulários e demais pontos de contato, garantindo consistência, rastreabilidade e atualização contínua dos dados ao longo da jornada do usuário.

2.10.4. Qualificar, priorizar e recomendar ações sobre os contatos com base em dados comportamentais, histórico de relacionamento e probabilidade de conversão.

2.10.5. O CRM sustentará da operação Omnichannel do **Senac - Administração Nacional**, com integração entre canais, sistemas e histórico de relacionamento.

2.11. Entregáveis do CRM Marketing, a serem providos pela licitante vencedora:

2.11.1. Captura de contatos (leads) - dados populados automaticamente no CRM:

2.11.1.1. Implementação de formulários com campos personalizados para coletar informações de contato do público-alvo.

2.11.1.2. Criação e personalização de landing pages intuitivas pelo **Senac - Administração Nacional**, equipadas minimamente com recursos como botões, banners, vídeos, imagens, textos, formulários com campos personalizados e conteúdos exclusivos, como ebooks, webinars, e outros mediante cadastro do lead. Essas páginas devem ser projetadas para capturar informações de contato dos leads de forma eficaz.

2.11.1.3. Integração de dados com chatbots, permitindo que o CRM capture informações provenientes dessas interações automatizadas, considerando minimamente: captura de nome, e-mail e qualquer dado de interação solicitado pelo **Senac - Administração Nacional**, além de histórico de conversação.

2.11.1.4. Integração com sites: Deve ser possível integrar a ferramenta de CRM ao site do **Senac - Administração Nacional** de forma simples e eficiente, seja por meio de códigos de rastreamento, APIs, plugins, tokens, pixels de rastreamento ou qualquer outro meio disponível, de acordo com o mercado, de geração mais atualizada, garantindo que os dados dos usuários sejam capturados de maneira automática e precisa.

2.11.1.5. A integração por tags/pixels/scripts deverá observar políticas de segurança de conteúdo (Content-Security-Policy), Subresource Integrity (quando aplicável), sanitização de entradas e controle de execução para prevenir XSS e injeção de scripts. O fornecedor deverá disponibilizar mecanismo de governança de tags de terceiros e monitoramento de alterações não autorizadas.

2.11.1.6. Formulários de cadastro personalizáveis: A ferramenta deve permitir a criação de formulários de cadastro personalizáveis, com campos adaptáveis para coletar informações relevantes dos usuários, minimamente como nome, e-mail, telefone, idade, UF, entre outros.

2.11.1.7. Rastreamento de atividades do usuário (histórico de consumo do cliente): Registro detalhado das atividades dos usuários cadastrados no site, incluindo páginas visitadas, cursos, vídeos, artigos, cliques realizados, participação em fluxos, qualquer outro tipo de conteúdo consumido anteriormente, ou seja, todos os passos do cliente durante sua jornada no site. Isso fornece uma visão abrangente do engajamento do cliente e ajuda na personalização das interações.

2.11.2. Pop-ups para captura de dados: Implementação de pop-ups estrategicamente posicionados no site, como captura de lead quando o usuário está prestes a sair do

site, bem como em rolagem de página do site, espaços entre conteúdos, rodapé, botão de fechar etc. Oferecendo aos usuários a oportunidade de se cadastrarem e fornecerem suas informações de contato de maneira conveniente.

2.11.3. Lead and Customer tracking (rastreamento de leads e clientes):

2.11.3.1. A ferramenta precisa ser capaz de rastrear a navegação tanto de potenciais clientes (leads) quanto de clientes já convertidos ao longo do tempo, monitorando e registrando as páginas visitadas, o tempo gasto em cada página e as ações realizadas, como progresso em trilhas de aprendizado, cursos, conteúdos e outros. Essa análise de comportamento auxilia na compreensão das preferências e interesses em diferentes etapas da jornada, facilitando a criação de abordagens de engajamento mais relevantes. Com base nesse histórico, permitirá a equipe do **Senac - Administração Nacional** identificar os temas mais relevantes, áreas de interesse e possíveis lacunas de conhecimento, tanto antes quanto após a conversão.

2.11.3.2. A plataforma deverá identificar automaticamente padrões de comportamento e sugerir agrupamentos ou abordagens de engajamento com base nessa análise, não se limitando exclusivamente a configurações manuais pela equipe do Senac, considerando interações realizadas em diferentes canais. Os modelos utilizados deverão permitir evolução contínua com base nos dados e resultados obtidos, possibilitando o aprimoramento progressivo das recomendações, segmentações e pontuações.

2.11.4. Captura de eventos:

2.11.4.1. Além do rastreamento geral da navegação, a ferramenta deve permitir a captura de eventos específicos definidos pelo **Senac - Administração Nacional**, como por exemplo: a visualização de determinada página de produto, a interação com um vídeo ou a realização de uma compra. Esses eventos são fundamentais para entender o comportamento dos clientes e personalizar a experiência do usuário de acordo com os objetivos do **Senac - Administração Nacional**.

2.11.4.2. A plataforma deverá ser capaz de acionar fluxos de automação de forma autônoma a partir da detecção dos eventos capturados, reduzindo a necessidade de configuração manual individual de gatilhos.

2.11.5. Implementar uma solução parametrizável é crucial para permitir uma personalização flexível e adaptável às necessidades específicas do **Senac - Administração Nacional**. Inicialmente, a configuração dos parâmetros é realizada pela licitante vencedora, mas posteriormente pode ser ajustada pelo **Senac - Administração Nacional** conforme necessário. Isso facilita a integração com diferentes sistemas, a customização de fluxos de trabalho e a geração de relatórios

personalizados, garantindo uma solução ágil e adaptável às demandas em constante evolução.

2.11.6. Toda captura de dados realizada no site (formulários, landing pages, pop-ups ou CTAs) deverá ser registrada no CRM em tempo real, com latência máxima de até 5 (cinco) segundos.

As ações e atualizações de comportamento dos leads deverão seguir o mesmo padrão, utilizando mecanismos event-driven, minimamente webhooks ou streaming.

Não será permitida dependência de processos batch ou sincronizações manuais, garantindo disponibilidade imediata dos dados para uso em segmentação, automação e campanhas.

2.11.7. Lead Scoring (pontuação de leads):

2.11.7.1. Atribuição de pontuações para as ações realizadas pelos contatos, possibilitando identificar automaticamente e imediatamente (tempo real) quais leads estão mais engajados com o produto ou serviço oferecido. Essa pontuação é definida pelo **Senac - Administração Nacional**, baseada em critérios específicos que refletem o interesse e o comportamento dos leads. Todos os leads que atingirem os cortes de pontuação estabelecidos serão automaticamente inseridos em um grupo designado, permitindo uma segmentação mais eficaz, aumentando a eficiência das estratégias de conversão e nutrição de leads.

2.11.7.2. A solução deverá possibilitar, minimamente, a configuração de critérios de pontuação associados a aspectos como engajamento em campanhas, interações com conteúdo, perfil do lead, comportamento de navegação e histórico de relacionamento, bem como permitir atualização automática das pontuações e segmentação dinâmica dos contatos.

2.11.7.3. A pontuação também deverá considerar modelos preditivos baseados no comportamento histórico da base, não se limitando a regras fixas parametrizadas manualmente, devendo permitir a visualização dos fatores que influenciaram a pontuação atribuída. A solução deverá permitir a priorização automática de leads com base nas pontuações e recomendações geradas.

2.11.8. Segmentação de base:

2.11.8.1. Divisão da base de contatos em segmentos distintos com base em critérios específicos parametrizáveis, como comportamento, interesses, histórico de compras e outros dados relevantes. Essa segmentação permite uma comunicação mais direcionada e personalizada, aumentando a relevância das mensagens para cada grupo de leads.

2.11.8.2. A plataforma deverá suportar segmentação dinâmica, com atualização automática dos segmentos à medida que o comportamento dos contatos evolui, sem necessidade de reprocessamento manual, permitindo o refinamento contínuo dos agrupamentos com base nos dados e interações

2.11.9. O **Senac - Administração Nacional** necessita de solução de CRM integrada de forma nativa ou homologada à API oficial do WhatsApp Business (Meta) como canal principal de atendimento e suporte, destinada ao envio e recebimento de mensagens automáticas e manuais, possibilitando comunicação direta, rápida e eficaz com seus contatos, em conformidade com as regras e políticas vigentes da Meta. A empresa contratada, especializada em customização, integração, sustentação, suporte e manutenção, será responsável pelo processo de cadastro, homologação e aprovação da conta institucional do Senac junto à Meta, bem como pela instalação, configuração, testes, correções e manutenção da integração entre a solução ofertada e o WhatsApp Business, incluindo suporte técnico e capacitação dos usuários indicados pelo Senac.

2.11.10. A comunicação deverá permitir interação bidirecional, assegurando que mensagens enviadas pelo Senac possam ser respondidas pelos contatos e que todas as interações sejam automaticamente recebidas, tratadas e registradas no CRM, com histórico completo associado ao contato, contendo, no mínimo, data, horário, tipologia, status e evolução da conversa, incluindo abertura, continuidade e encerramento.

2.11.11. A operação do canal WhatsApp deverá observar integralmente as regras da Meta, contemplando:

- diferenciação entre mensagens iniciadas pelo Senac (mensagens ativas/proativas) e mensagens iniciadas pelo usuário (mensagens passivas/receptivas);
- respeito à janela oficial de 24 (vinte e quatro) horas definida pela Meta para respostas às mensagens iniciadas pelo usuário;
- utilização do canal para comunicações institucionais, operacionais, de relacionamento, marketing ou vendas, conforme permitido pela Meta.

2.11.12. O modelo de faturamento deverá seguir exclusivamente as regras oficiais da Meta, incidindo cobrança apenas sobre mensagens iniciadas pelo Senac, conforme tipologia aplicável, não sendo cobradas mensagens iniciadas pelos usuários quando atendidas dentro das condições e prazos definidos pela Meta. A contratada deverá repassar ao **Senac - Administração Nacional** exatamente os mesmos valores unitários oficialmente praticados pela Meta, sendo vedada a aplicação de qualquer margem adicional, taxa administrativa, sobrepreço ou acréscimo de qualquer natureza.

2.11.13. O consumo será apurado com base na utilização efetivamente realizada, com apresentação de relatórios mensais detalhados, possibilitando a identificação das mensagens faturadas, suas tipologias e respectivos valores, garantindo total auditabilidade e rastreabilidade ao **Senac - Administração Nacional**.

2.11.14. A integração com a API do WhatsApp Business deverá adotar boas práticas de segurança da informação, incluindo controle de acesso baseado em papéis, armazenamento seguro de segredos, rotação periódica de tokens, uso de webhooks assinados e validados, bem como manutenção de logs de auditoria dos envios, respostas e processos de automação, observadas as políticas de retenção mínima e anonimização de dados, quando aplicável.

2.11.15. Automação de e-mail: Implementação de fluxos de automação de email configuráveis, possibilitando o envio de mensagens automáticas em resposta a ações específicas dos leads ou em momentos estratégicos da jornada do cliente, como por exemplo: abandono de carrinho, boas-vindas, recomendação de cursos relacionados com base no histórico de cursos concluídos pelo aluno. As recomendações de conteúdo e cursos deverão ser geradas por recursos de inteligência artificial disponibilizados pela plataforma, com base no histórico individual de cada contato.

2.11.16. Teste AB: Realização de testes AB parametrizáveis para avaliar a eficácia de diferentes assuntos de e-mail, conteúdos, fluxos de automação e landing pages, permitindo otimizar continuamente as estratégias de comunicação e engajamento. A solução deverá possibilitar, minimamente, a comparação de variações de conteúdo, canais, abordagens e horários de envio, bem como o acompanhamento de métricas de desempenho associadas, tais como taxas de abertura, cliques, conversão e outros indicadores de engajamento.

A plataforma deverá permitir a identificação da variação de melhor desempenho ao término do teste, para apoio à tomada de decisão, podendo ainda disponibilizar, quando aplicável, recursos baseados em inteligência artificial para geração de recomendações ou insights de otimização.

2.11.17. Omnichannel²:

2.11.17.1. A solução deve estar disponível 24x7, garantindo acesso ininterrupto e oferecendo integração nativa com o CRM de Marketing e Vendas. Deve permitir configuração por horário, incluindo transbordo ou mensagens automáticas em caso de impossibilidade de transbordo, com respostas automáticas escritas pelo **Senac - Administração Nacional**, além de timeout por inatividade e controle de acesso dos

² Omnichannel é uma estratégia que integra diferentes canais de comunicação e divulgação, oferecendo aos clientes uma experiência de marca unificada para que cada um possa alternar entre vários canais e, ainda assim, conseguir a melhor qualidade no atendimento.

usuários. A captura de dados do cliente (nome, e-mail, telefone, endereço) deve estar em conformidade com os requisitos de segurança e privacidade da LGPD.

2.11.17.2. A solução deve suportar múltiplos canais de comunicação (WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram e chat nos sites), incluindo automação de respostas automáticas e bots para chat, gerando tickets automáticos de atendimento. Em caso de canais sem APIs de conexão, a solução deve ter campos de preenchimento no ticket parametrizáveis da origem do contato para controle do **Senac - Administração Nacional**.

2.11.17.3. Os agentes deverão ser baseados em processamento de linguagem natural (NLP), permitindo a compreensão da intenção do usuário além de comandos pré-definidos, com capacidade de escalonamento inteligente para atendimento humano quando necessário. Deverão, ainda, ser capazes de utilizar informações do histórico e contexto do cliente no CRM para personalização das interações, bem como permitir evolução contínua a partir das interações realizadas. E deverá ter gestão visual de fluxos conversacionais sem necessidade de codificação. O desempenho dos agentes de IA deverão ser mensurados separadamente do atendimento humano, com métricas claras e auditáveis.

2.11.17.4. A solução deve fornecer métricas detalhadas como tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, fila de espera, quantidade de mensagens enviadas por canal, quantidade de atendimentos por canal, porcentagem de retenção do canal, NPS, além do motivo de contato, permitindo a criação de dashboards personalizáveis por parte do **Senac - Administração Nacional**. Adicionalmente, deve possuir um workflow parametrizável para acolhimento, execução e gerenciamento por tipo de serviço, incluindo feedback automático de status ao cliente.

2.11.17.5. A solução deverá suportar SMS como canal de comunicação integrado ao CRM, para mensagens transacionais, informativas e de relacionamento, com registro das interações no histórico do contato.

2.11.17.6. A solução deverá permitir a criação, manutenção e versionamento de base de conhecimento própria (FAQ, documentos e URLs), consumida por IA de atendimento via arquitetura RAG.

A gestão deverá ser realizada diretamente pela área de negócios do Senac – Administração Nacional, sem a necessidade de desenvolvimento técnico adicional.

A Solução deverá mensurar e reportar a cobertura e a acurácia das respostas geradas a partir dessa base.

2.11.18. Minimamente os seguintes dashboards:

2.11.18.1. Dashboard de Visão Geral: oferece uma visão panorâmica do desempenho geral do CRM, incluindo métricas como número total de leads, oportunidades, contas e contatos, além de dados de conversão.

2.11.18.2. Dashboard de conversão: concentra-se nas métricas relacionadas às conversões, como pipelines e taxa de conversão de leads em oportunidades. Utiliza gráficos de funil de vendas e comparativos para visualizar o progresso das conversões.

2.11.18.3. Dashboard de Marketing: acompanha o desempenho das atividades de marketing, com métricas como número de leads gerados, resultado de campanhas e fontes de leads mais eficazes. Utiliza gráficos de tendências de leads e segmentação por fonte de origem para identificar oportunidades de melhoria.

2.11.18.4. Dashboard de Geração e Engajamento de Leads: monitora o desempenho das estratégias de geração de leads, incluindo fontes de leads, taxa de conversão de leads em inscrições e taxa de conversão de campanhas de geração de leads.

2.11.18.5. Dashboard de Conversão e Retenção de Alunos: monitora o processo de conversão de leads em inscrições nos cursos, incluindo taxa de conversão de inscrições, abandono de carrinho e step de desistência, além de acompanhar a taxa de retenção de alunos e o engajamento nos cursos.

2.11.18.6. Dashboard de Automação e Disparos de E-mail: oferece uma visão abrangente e detalhada do desempenho das campanhas de email. Ele monitora o progresso das sequências automatizadas, fornece insights sobre segmentação de lista, rastreia métricas de engajamento, facilita análises e integra dados com outras métricas de CRM.

2.11.18.7. A solução deverá disponibilizar relatórios de SMS com volume enviado, status de entrega, falhas e associação com campanhas ou eventos.

2.11.19. Minimamente os seguintes relatórios:

2.11.19.1. Relatório de retenção de clientes: Analisa a taxa de churn³ ao longo do tempo e oferece insights sobre padrões de comportamento e estratégias de retenção, permitindo ao **Senac - Administração Nacional** desenvolver abordagens mais eficazes para a fidelização de clientes.

2.11.19.2. Relatório de marketing: Avalia o desempenho das campanhas de marketing, incluindo taxas de abertura de e-mails, cliques em anúncios e geração de leads, oferecendo uma visão detalhada das oportunidades.

³ Taxa de perda de clientes ou usuários em um determinado período.

2.11.19.3. Relatório de Cross-Sell: esse relatório oferece uma análise abrangente das taxas de envio, tendências e o encaminhamento de outros produtos e sistemas do SENAC para o aluno, incluindo exemplos como a plataforma Rede EAD, Senac Empresas, e outras modalidades de ensino, cursos e níveis de formação. Além disso, proporciona a customização de outros relatórios conforme necessário.

2.11.19.4. Relatório de Funil de conversão: esse relatório acompanha o progresso das oportunidades de conversão ao longo do ciclo de relacionamento, desde a geração de leads até o fechamento das conversões.

2.11.19.5. Relatório de Desempenho de E-mail: esse relatório analisa o desempenho das campanhas de e-mail, incluindo métricas como taxa de abertura, taxa de cliques e taxa de conversão.

2.11.19.6. Relatório de Geração de Leads: esse relatório rastreia o volume de leads gerados ao longo do tempo e identifica as fontes mais eficazes de geração de leads.

2.11.19.7. Relatório de Engajamento de Leads: esse relatório mostra o engajamento dos leads com as comunicações da empresa, como e-mails abertos, cliques em links e interações em mídias sociais.

2.11.19.8. Relatório de Progresso do Cliente: esse relatório detalha o progresso do cliente desde a fase inicial como lead até a conclusão do curso. Ele rastreia as etapas-chave do funil de conversão, desde o registro do lead no CRM até a conclusão de cada período do curso. O objetivo é fornecer uma visão abrangente dos passos percorridos pelo cliente ao longo do processo, destacando áreas de sucesso e identificando possíveis pontos de melhoria.

2.12. O CRM deverá garantir soluções de conexão para o CMS⁴ para as seguintes entregas:

2.12.1. Integração entre CRM e CMS:

2.12.1.1. O CRM será integrado via API ao CMS para permitir a entrega de um site personalizado com base nas informações dos clientes.

2.12.1.2. Essa integração permitirá que o CMS acesse e utilize os dados armazenados no CRM para fornecer conteúdo personalizado aos usuários do site.

2.12.1.3. A integração CRM-CMS deverá restringir-se ao CMS institucional do Senac – Administração Nacional (DN). Integrações com CMS de Departamentos Regionais,

⁴ CMS: Content Management System ou ainda em português Sistema para Gerenciamento de Conteúdo.

quando demandadas, serão tratadas via banco de UST (item 4). Todas as integrações deverão ocorrer exclusivamente por meio de APIs abertas e documentadas, conforme item 3.31, sendo vedado o acesso direto a banco de dados do CMS.

2.12.2. Alimentação do CMS pelo CRM:

2.12.2.1. O CRM será responsável por coletar e armazenar informações detalhadas sobre os clientes, incluindo preferências, histórico de compras, comportamento de navegação e outras informações relevantes.

2.12.2.2. Esses dados serão consumidos pelo CMS, onde serão utilizados para personalizar o conteúdo do site de acordo com as necessidades e interesses de cada cliente.

2.12.3. Entrega de conteúdo personalizado:

2.12.3.1. Com base nas informações fornecidas pelo CRM, o CMS entregará conteúdo personalizado aos usuários do site.

2.12.3.2. Isso incluirá recomendações de produtos ou serviços com base nas preferências de compra do cliente, conteúdo relevante com base em seus interesses e histórico de navegação, e outras formas de personalização para melhorar a experiência do usuário.

2.12.3.3. Quaisquer mudanças nos dados do CRM serão refletidas automaticamente no CMS, garantindo que o conteúdo personalizado seja sempre relevante e atualizado para os usuários do site.

2.13. Integração para Rastreabilidade de Conversão CRM–SIG:

2.13.1. A solução deverá implementar identificador único persistente (visitor ID / lead ID), acompanhando o usuário da primeira interação até a matrícula no SIG, permitindo atribuição de conversão por canal e campanha (first-touch e last-touch)

2.13.2. O identificador deverá ser retornado via API ou webhook no momento da matrícula, assegurando a correlação automática entre a origem do lead e a conversão acadêmica.

2.13.3. A rastreabilidade de conversão deverá ser disponibilizada em dashboards do CRM, permitindo a mensuração do ROI de campanhas de marketing.

2.13.4. O mecanismo deverá ser compatível com integrações de outros sistemas institucionais do Senac, conforme a arquitetura de APIs definida no item 3.31.

2.14. Entregáveis do CRM Vendas, a serem providos pela licitante vencedora:

2.14.1. Funis de venda customizáveis: Flexibilidade para adaptar os funis de venda de acordo com as necessidades específicas da empresa e do processo de vendas, permitindo, minimamente, a configuração de etapas, critérios de avanço das oportunidades, responsáveis e formas de acompanhamento da evolução das negociações.

2.14.2. Integração com automações de e-mail: Capacidade de integrar-se a plataformas (CRM Marketing) de automação de e-mail para uma comunicação eficiente e personalizada com os leads.

2.14.3. Integração com WhatsApp: Facilidade de integração com o WhatsApp para comunicação direta e instantânea com os clientes em potencial.

2.14.4. Identificação dos Principais motivos de perda de conversão: Entender os principais motivos pelos quais a empresa perde a conversão, utilizando o CRM para coletar e analisar essas informações.

2.14.5. Análise de canais e campanhas eficazes: Identificar os canais e campanhas que geram mais oportunidades de vendas, permitindo uma alocação eficiente de recursos de marketing.

2.14.6. Status da negociação com o lead gera registro do progresso das negociações, essa prática permite uma tomada de decisão informada, identificação de oportunidades e obstáculos, e análises retrospectivas para aprimoramento contínuo das estratégias de vendas. Em resumo, a documentação do status da negociação não apenas facilita o acompanhamento do processo, mas também serve como base para o sucesso futuro das interações comerciais.

Esses recursos fornecem uma visão detalhada e abrangente do desempenho das vendas, permitindo ao **Senac - Administração Nacional** tomar decisões informadas e estratégicas para impulsionar o crescimento e o sucesso do negócio.

No que se refere aos requisitos de TI:

2.15. A administração de todas as funcionalidades da plataforma deve ser acessível por uma interface de gerenciamento, via web.

2.16. A solução deverá ter disponibilidade mínima de 99,5%.

2.17. Solução web, compatível com os navegadores de internet mais comuns, Google, Chrome, Firefox e Safari e Microsoft Edge, sendo requisito mínimo compatibilidade com suas últimas versões.

2.18. O software deve estar configurado no idioma português (Brasil). No mais, não é defeso outros idiomas.

2.19. Extração dos dados em formato estruturado Excel (xls exlsx), PDF e CSV, minimamente.

2.20. Permitir a inclusão de leads por lote, minimamente: CSV e API.

2.21. A plataforma deverá ser hospedada em datacenter da licitante ou sob sua responsabilidade, no modelo SaaS (Software as a Service).

2.22. A licença de uso da plataforma a ser contratada deverá contemplar acesso full a todos os componentes tecnológicos necessários para seu pleno funcionamento.

2.23. A plataforma deverá garantir a segregação de dados entre locatários, sendo permitidas arquiteturas com isolamento físico, lógico ou híbrido, conforme opção do licitante, desde que assegurada a integridade e confidencialidade dos dados.

2.23.1. Impossibilidade de acesso ou vazamento de dados entre locatários, validada em Prova de Conceito;

2.23.2. Utilização de chaves de criptografia independentes por locatário;

2.23.3. Rastreabilidade completa dos acessos por locatário;

2.23.4. Capacidade de exportação e exclusão integral de dados por locatário, em conformidade com a LGPD;

2.23.5. Realização de testes de segurança (pentest) que comprovem a segregação, com apresentação de relatório;

2.23.6. O modelo de isolamento adotado deverá ser declarado na proposta técnica e validado na Prova de Conceito.

2.24. O acesso para os usuários finais deverá ocorrer pela web.

2.25. A autenticação deve ser realizada através de e-mail e senha de cadastro.

2.26. Além do login por e-mail e senha, a solução deverá oferecer MFA (autenticação multifator) obrigatório para perfis administrativos e usuários com acesso a dados pessoais, com expiração automática de sessão por inatividade, política de bloqueio após tentativas repetidas malsucedidas e suporte a SSO corporativo (SAML 2.0 e/ou OpenID Connect).

2.27. O acesso para o ambiente de gestão da plataforma deverá ocorrer pela web.

2.28. A solução deverá prover APIs REST autenticadas via OAuth 2.0 (Client Credentials), utilizando tokens JWT assinados, com expiração máxima de 15 minutos e validação obrigatória de audiência e escopo. Todos os Webhooks deverão ser assinados com HMAC SHA256, conter timestamp e nonce para prevenção de ataques de replay, além de operar com lista de IPs permitidos. As chamadas externas deverão obrigatoriamente trafegar por API Gateway com mecanismos de rate limiting, WAF habilitado e monitoramento em tempo real. Tokens, segredos e chaves de API deverão ser armazenados em cofre de segredos com rotação periódica e possibilidade de revogação imediata. A solução deverá, ainda, disponibilizar APIs nativas e glossários, suportando operações de pesquisa, criação, edição, exclusão e inativação de objetos, bem como configurar WebHooks e acompanhar processos de integração via arquivos e APIs/Web Services, incluindo logs de erros, arquivos processados e chamadas. O suporte a integrações deverá considerar Web Services SOAP e/ou REST.

2.29. Estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.

2.30. Log em tempo de execução de forma síncrona com quantidade de acessos simultâneos por períodos.

2.31. Permitir via parametrização a limitação da quantidade de acessos simultâneos por usuário.

2.32. Possibilitar troca de senhas pelos próprios usuários e pelo administrador do sistema.

2.33 Possuir política de segurança para utilização de “senhas fortes” (critérios de complexidade para a utilização de senhas).

2.34. Possuir criptografia de dados em trânsito (HTTPS).

2.35. O tráfego deverá utilizar, no mínimo, TLS 1.2 (recomendado 1.3). Dados pessoais e informações sensíveis deverão ser criptografados em repouso (AES- 256) e em backups. Chaves criptográficas deverão ter processo de gestão, rotação e segregação de ambientes (desenvolvimento, homologação e produção).

2.36. Possuir log de eventos como: disparo de e-mail, importação e exportação de base de dados, permissões e criação de usuários com o registro das ações realizadas no sistema com, no mínimo, as seguintes informações: data, hora, usuário e ação.

2.37. Permitir a consulta do log de eventos pelo perfil Administrador.

2.38. Realizar backup diário das informações somente dos arquivos alterados backup incremental. E um backup completo da solução semanalmente.

2.39. Notificar o **Senac - Administração Nacional**, por canal a ser acordado com o **Senac - Administração Nacional**, em 24h (vinte e quatro horas) corridas, em virtude de qualquer anomalia, instabilidade ou problema ocorrido no ambiente.

2.40. Disponibilizar backup dos dados da solução mediante a solicitação do **Senac - Administração Nacional**.

2.41. Possuir módulo ou área/seção de administração para gerenciamento de usuários que permita a criação, alteração e bloqueio de usuários.

2.42. Possuir mecanismos para restringir as operações no sistema de acordo com o perfil de acesso dos usuários, tais como acessos a menus, funcionalidades e acesso a objetos.

2.43. Possuir recursos para consumir webservices de autenticação de usuários, a ser disponibilizado pelo **Senac - Administração Nacional**, ou outro recurso que permita a realização de single sign-on.

2.44. Permitir a inclusão do Termo de Consentimento/Aceite para LGPD parametrizável, gerenciando consentimento e privacidade: Deve haver recursos para gerenciar o consentimento dos usuários quanto à coleta e uso de seus dados, em conformidade com regulamentações de privacidade, como a LGPD, garantindo transparência e conformidade legal.

2.45. Permitir a configuração de perfis de acessos. Ou seja, permitir que determinadas funcionalidades estejam disponíveis de acordo com o perfil associado ao usuário. É necessário que o sistema permita criar vários perfis de acordo com a necessidade do negócio, como por exemplo: perfil administrador de licenças com acesso a criação e desativação de usuários. Permitir vínculo de perfis entre áreas/departamentos para filtro ou restrição de acesso.

2.46. Em caso de rescisão, denúncia ou não renovação contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar, em até 30 (trinta) dias corridos da comunicação formal pelo **Senac - Administração Nacional**, a totalidade dos dados da solução, em formatos abertos e estruturados (minimamente CSV, JSON, Parquet ou equivalente documentado), contemplando:

2.46.1. Base completa de contatos, leads, oportunidades, interações e histórico de relacionamento;

2.46.2. Configurações de jornadas, automações, segmentações, pontuações e dashboards;

2.46.3. Base de conhecimento de IA (incluindo FAQs, documentos indexados, embeddings e vetores, quando aplicável);

2.46.4. Logs de auditoria de todo o período contratual;

2.46.5. Dicionário de dados e modelo entidade-relacionamento da plataforma.

2.46.6. A CONTRATADA deverá assegurar acesso à plataforma por, no mínimo, 90 (noventa) dias após a rescisão, exclusivamente para fins de consulta e exportação, sem custos adicionais. O descumprimento deste item caracterizará infração contratual grave, sujeita às penalidades previstas.

2.47. Permitir recuperação automática de senha.

2.48. Arquitetura multilocatário:

2.48.1. Arquitetura multilocatário em um único ambiente e aplicação, que permita a segregação lógica completa entre diferentes grupos de usuários (locatários), contemplando, minimamente: dados, acessos, permissões, configurações, relatórios e demais funcionalidades do sistema. Deverá garantir o bloqueio de acessos entre os grupos, assegurando que cada locatário visualize e opere exclusivamente suas próprias informações e recursos com possibilidade de herança de configurações, bem como permitir a criação, alteração e exclusão de locatários de forma escalável, sem necessidade de novas instâncias da aplicação, mantendo desempenho, segurança e conformidade legal.

2.48.2. A solução deverá possibilitar parametrizações em níveis locais/regionais e globais, conforme configuração definida pelo **Senac - Administração Nacional**, com gestão centralizada. A administração e a cobrança da arquitetura deverão ser unificadas, com possibilidade de estratificação por grupo, locatário ou ambiente, permitindo controle, acompanhamento, auditoria individualizada, rastreabilidade de consumo e controle orçamentário.

3.49. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custos adicionais, ambiente de homologação (sandbox) espelhado ao ambiente produtivo, destinado à validação de versões, parametrizações, integrações e demandas via UST, previamente à promoção para produção.

3.49.1.1. O ambiente deverá utilizar dados anonimizados ou sintéticos, mediante demanda do Senac – Administração Nacional, vedada a exposição de dados pessoais reais.

3.49.1.2. O ambiente de homologação do CRM deverá estar integrado ao ambiente de homologação do SIG, permitindo testes end-to-end das jornadas integradas.

3.49.1.3. Atualizações da plataforma deverão ser disponibilizadas previamente em homologação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis para validação, exceto em casos de correções emergenciais de segurança.

3.49.1.4. O ambiente de homologação do CRM deverá estar integrado ao ambiente de homologação do SIG correspondente, permitindo testes end-to-end de jornadas que envolvam ambos os sistemas (ex.: matrícula, evasão, rematrícula, cancelamento) previamente à promoção para produção. A integração deverá reproduzir integralmente as configurações e fluxos do ambiente produtivo.

3. Requisitos Gerais de Inteligência Artificial

3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar soluções de IA capazes de operar de forma segura, auditável, governada e integrada aos sistemas do CONTRATANTE, sem uso indevido ou compartilhamento dos dados para fins distintos dos previstos contratualmente.

3.2. É expressamente vedada a utilização de dados do CONTRATANTE para:

3.2.1. Treinamento de modelos genéricos ou de terceiros;

3.2.2. Melhoria de produtos externos;

3.2.3. Fine-tuning ou ajuste fino de modelos de linguagem, ainda que de uso privado;

3.2.4. Aprendizado por reforço com feedback humano (RLHF) ou técnicas similares;

3.3. Qualquer finalidade não prevista e expressamente autorizada neste contrato.

Acordo de Processamento de Dados (DPA)

3.4. A CONTRATADA deverá formalizar, previamente ao início das operações, um Acordo de Processamento de Dados (Data Processing Agreement DPA) nos termos do art. 39 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD). O DPA deverá contemplar, no mínimo:

3.4.1. Descrição detalhada das atividades de tratamento e finalidades;

3.4.2. Identificação de todas as bases legais aplicáveis por categoria de dado (art. 7 da LGPD);

3.4.3. Listagem de subprocessadores autorizados e obrigações contratuais a eles aplicadas;

3.4.4. Procedimentos de resposta a incidentes e notificação à ANPD;

3.4.5. Garantias de segurança e criptografia;

3.4.6. Condições de encerramento e exclusão de dados ao término do contrato.

Processadores e Terceiros

3.5. A CONTRATADA deverá:

3.5.1. Manter e fornecer ao CONTRATANTE, antes do início das operações, inventário completo de subprocessadores e fornecedores de APIs de IA utilizados;

3.5.2. Obter autorização prévia e expressa do CONTRATANTE para inclusão de novos subprocessadores;

3.5.3. Impor contratualmente a todos os subprocessadores as mesmas obrigações de segurança, confidencialidade e conformidade LGPD previstas neste documento;

3.5.4. Permanecer como único responsável perante o CONTRATANTE por eventuais falhas ou incidentes causados por subprocessadores;

3.5.5. Garantir que nenhum dado do CONTRATANTE seja transferido a subprocessadores localizados fora do Brasil sem expressa autorização e conformidade com o art. 33 da LGPD.

Arquitetura de IA RAG (Retrieval-Augmented Generation)

3.6. A CONTRATADA deverá implementar arquitetura de RAG (Retrieval Augmented Generation) para suporte aos agentes de IA garantindo recuperação e geração de informações de forma contextualizada, segura e governada.

3.7. O RAG deverá operar exclusivamente sobre bases autorizadas pelo CONTRATANTE, incluindo CRM, bases de conhecimento e históricos de interação.

3.8. É obrigatório que o RAG seja controlado por camada de governança de segurança, assegurando que:

3.8.1. Dados sejam acessados apenas por usuários autorizados;

3.8.2. Nenhum dado seja transferido ou utilizado fora do ambiente do CONTRATANTE.

Controle de Acesso e Segmentação

3.9. A solução deverá implementar controle de acesso baseado em perfil (RBAC) para todos os processos do RAG, de acordo com funções como: agente, supervisor, gerente e administrador. A definição, homologação e revisão periódica de permissões deverá ser documentada e realizada pelo CONTRATANTE com periodicidade mínima semestral, com relatório auditável de todas as alterações.

3.10. O RAG deverá suportar filtragem automática de dados por critérios definidos pelo CONTRATANTE, tais como departamento, área, região ou unidade operacional.

Proteção de Dados Pessoais

3.11. A solução deverá implementar mascaramento automático de dados pessoais identificáveis incluindo, mas não se limitando a, CPF, CNPJ, RG, telefone, endereço, e-mail e dados bancários tanto nas entradas do usuário quanto nos dados recuperados pelo RAG e nas respostas geradas pelos modelos de IA.

Base Legal e Mapeamento de Tratamentos

3.12. O acesso, uso e recuperação de dados pessoais somente poderão ocorrer mediante base legal válida nos termos do art. 7 da LGPD. A CONTRATADA deverá manter e disponibilizar ao CONTRATANTE:

3.12.1. Registro das Atividades de Tratamento (ROPA) atualizado, mapeando finalidade, base legal e categorias de dados por funcionalidade;

3.12.2. Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (DPIA/RIPD) previamente ao início das operações, contemplando a avaliação de riscos do sistema de IA;

3.12.3. Procedimentos documentados para atendimento aos direitos dos titulares (arts. 17-22 da LGPD).

Auditoria e Rastreabilidade

3.13. Todas as interações realizadas via RAG deverão ser integralmente auditáveis, contendo, no mínimo:

3.13.1. Identificação do usuário (ID, perfil e unidade);

3.13.2. Data, hora e fuso horário (UTC);

3.13.3. Pergunta/prompt realizado (com dados pessoais mascarados);

3.13.4. Documentos e trechos recuperados pelo RAG, com referência à fonte;

3.13.5. Score de relevância de cada documento recuperado;

3.13.6. Resposta gerada (com dados pessoais mascarados);

3.13.7. Identificação do modelo de IA utilizado e sua versão.

3.14. Os logs de auditoria deverão ser armazenados em sistema append-only com integridade criptográfica (HMAC ou mecanismo equivalente), de modo a garantir sua imutabilidade e valor como evidência jurídica.

3.15. A solução deverá oferecer rastreabilidade das fontes, permitindo identificar a origem exata dos trechos de informação utilizados na geração de cada resposta.

Retenção de Logs

3.16. A CONTRATADA deverá implementar políticas de retenção de logs e dados observando:

3.16.1. Prazo mínimo de retenção: 5 (cinco) anos para logs de auditoria de interações, salvo disposição legal mais restritiva aplicável ao setor;

3.16.2. Prazo mínimo de retenção: 2 (dois) anos para logs operacionais e de sistema;

3.16.3. Procedimentos documentados de descarte seguro ao término dos prazos.

Segurança Técnica

3.17. A solução deverá implementar:

3.17.1. Validação e sanitização de entradas para proteção contra prompt injection direto e indireto;

3.17.2. Mecanismos de validação de relevância e qualidade das informações recuperadas;

3.17.3. Proteção contra data poisoning no processo de indexação do RAG;

3.17.4. Monitoramento de anomalias e desvios de comportamento dos modelos (evasão de modelo).

Inventário e Versionamento de Modelos

3.18. A CONTRATADA deverá manter e disponibilizar ao CONTRATANTE inventário atualizado de todos os modelos de IA utilizados na solução, contendo:

- 3.18.1. Identificação e versão do modelo;
- 3.18.2. Fornecedor e origem (open source, proprietário, fine-tuned);
- 3.18.3. Finalidade e escopo de uso;
- 3.18.4. Data de implantação e histórico de versões;
- 3.18.5. Conjunto de dados de treinamento (na medida do disponível pelo fornecedor);
- 3.18.6. Limitações conhecidas e casos de uso não recomendados.

Continuidade de Negócios e Recuperação de Desastres

3.19. A CONTRATADA deverá manter rotina documentada de backup, incluindo:

- 3.19.1. Backup diário completo do banco vetorial (índice RAG) e das configurações do sistema;
- 3.19.2. Retenção mínima de 30 dias de backups diários;
- 3.19.3. Armazenamento de backups em localidade geograficamente separada do ambiente de produção;
- 3.19.4. Testes mensais documentados de restauração, com resultados reportados ao CONTRATANTE;
- 3.19.5. Criptografia dos backups com as mesmas especificações do ambiente de produção.

Plano de Continuidade de Negócios (BCP/DRP)

3.20. A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, previamente ao início das operações:

- 3.20.1. Plano de Continuidade de Negócios (BCP) contemplando cenários de falha do sistema de IA;
- 3.20.2. Plano de Recuperação de Desastres (DRP) com procedimentos detalhados e RTO/RPO documentados;

3.20.3. Procedimento de failover automático ou manual, com tempo de ativação documentado;

3.20.4. Ambiente de contingência ou redundância adequado para garantia do SLA;

3.20.5. O BCP e o DRP deverão ser revisados e testados anualmente, com relatório entregue ao CONTRATANTE.

Criptografia

3.21. A CONTRATADA deverá implementar:

3.21.1. Criptografia em repouso: AES-256 para todos os dados armazenados, incluindo banco vetorial, logs e backups;

3.21.2. Criptografia em trânsito: TLS 1.2 ou superior para todas as comunicações de rede;

3.21.3. Gestão de chaves criptográficas por sistema HSM (Hardware Security Module) ou serviço equivalente;

3.21.4. As chaves mestras de criptografia deverão ser de titularidade do CONTRATANTE, com possibilidade de revogação;

3.21.5. Rotação de chaves: mínimo anual, com procedimento documentado e sem interrupção do serviço.

Segurança de Infraestrutura

3.22. A CONTRATADA deverá garantir:

3.22.1. Segregação de ambientes (desenvolvimento, homologação e produção) com controles de acesso independentes;

3.22.2. Segmentação de rede com controles de firewall e micro segmentação;

3.22.3. Autenticação multifator (MFA) para todos os acessos administrativos à infraestrutura;

3.22.4. Monitoramento contínuo com SIEM e alertas automáticos para eventos de segurança;

3.22.5. Gestão de vulnerabilidades com aplicação de patches críticos em até 72 horas.

Segurança da Informação e Conformidade

3.23. A CONTRATADA deverá garantir conformidade integral com: LGPD, Políticas internas do CONTRATANTE e Boas práticas de segurança da informação.

3.24. A CONTRATADA deverá ter de forma obrigatória: Criptografia de dados, Logs detalhados de acesso e decisões, Proteção contra-ataques específicos de IA (envenenamento de dados, evasão de modelos).

3.25. A CONTRATADA deverá fornecer:

3.25.1. Relatórios de auditoria e conformidade periodicidade: semestral;

3.25.2. Evidências de governança de dados (ROPA, DPIA, registros de consentimento);

3.25.3. Rastreabilidade dos modelos de IA utilizados;

3.25.4. Resultados de testes de segurança e red teaming;

3.25.5. Relatório anual de análise de risco da solução de IA.

3.26. A integridade dos dados deverá ser garantida contra acessos ou alterações não autorizadas.

Responsabilidades

3.27. O descumprimento de qualquer requisito de segurança, LGPD ou governança de IA constituirá infração contratual grave, sujeita às penalidades previstas em lei e no contrato.

3.28. A CONTRATADA será integralmente responsável por incidentes de segurança decorrentes de falhas na solução fornecida.

Plano de Resposta a Incidentes (PRI)

3.29. A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, previamente ao início das operações, Plano de Resposta a Incidentes (PRI) documentado, contemplando:

3.29.1. Procedimentos de detecção, contenção, erradicação e recuperação;

3.29.2. Cadeia de comunicação e responsáveis por cada etapa;

3.29.3. Formulários-padrão de notificação ao CONTRATANTE e à ANPD;

3.29.4. Procedimentos forenses para preservação de evidências;

3.29.5. Processo de lições aprendidas e melhoria contínua.

Responsabilidade por Incidentes

3.30. A CONTRATADA será integralmente responsável por incidentes de segurança decorrentes de falhas na solução fornecida, incluindo falhas de subprocessadores, respondendo por:

3.30.1. Custos de contenção, investigação e remediação;

3.30.2. Multas e sanções administrativas impostas pela ANPD em decorrência do incidente;

3.30.3. Indenizações a titulares de dados afetados, nos termos do art. 42 da LGPD;

3.30.4. Danos reputacionais documentados ao CONTRATANTE.

Plataforma de CRM Integrada ao SIG com IA

3.31. O CRM deve oferecer integração bidirecional com o ERP Educacional SIG e demais aplicações SENAC, operando em tempo próximo do real. O CRM deve consumir e disponibilizar dados de sistemas internos do Senac exclusivamente por meio de APIs abertas e documentadas. A integração deverá utilizar exclusivamente APIs REST oficiais e documentadas dos sistemas integrados (SIG, Orango, Senac Empresas e demais aplicações SENAC), sendo expressamente vedado:

3.31.1. Acesso direto ao banco de dados;

3.31.2. Leitura de arquivos de log de aplicação;

3.31.3. Extração automatizada de dados por interfaces de usuário (telas), sem uso de APIs oficiais;

3.31.4. Qualquer mecanismo que contorne a camada oficial de aplicação;

3.31.5. Excepcionalmente, para cargas históricas iniciais (operações one-shot de migração), poderão ser autorizados mecanismos de ETL sobre extrações controladas, mediante prévia aprovação formal e por escrito do Senac – Administração Nacional.

3.32. O CRM deve sincronizar dados acadêmicos, cadastrais, financeiros e de eventos educacionais provenientes do SIG.

3.33. O CRM deve consumir e disponibilizar dados do SIG por meio de APIs abertas e documentadas.

3.34. O CRM não deve assumir funções acadêmicas oficiais, respeitando a separação de responsabilidades entre CRM e SIG.

3.35. O CRM deverá manter perfil unificado nacional do aluno (golden record), assegurando identidade única e consistente. A consolidação deverá contemplar, no mínimo:

3.35.1. Regras determinísticas de identificação (CPF prioritário, seguido de e-mail e telefone);

3.35.2. Regras probabilísticas com base em similaridade de dados (nome, UF, data de nascimento), com score configurável;

3.35.3. Tratamento por nível de confiança: merge automático, sugestão para revisão ou manutenção segregada;

3.35.4. Auditoria completa dos merges, com possibilidade de reversão (unmerge);

3.35.5. Painel de gestão de duplicidades para perfil administrador;

3.35.6. Rotinas de reconciliação periódica configuráveis.

3.35.7. O sistema deverá identificar, consolidar e tratar registros duplicados entre regionais e canais, garantindo consistência do perfil em todas as integrações com o SIG e demais aplicações institucionais SENAC.

3.36. O sistema deve identificar, consolidar e tratar registros duplicados entre regionais e canais.

3.37. O perfil do aluno deve consolidar:

3.37.1. Histórico acadêmico (SIG);

3.37.2. Interações de relacionamento;

3.37.3. Comportamento digital e educacional.

3.38. O perfil unificado deve ser utilizável para segmentação, automação, análise e aplicação de IA.

3.39. O CRM deve permitir segmentação automática e dinâmica baseada em:

3.39.1. Comportamento;

3.39.2. Eventos acadêmicos;

3.39.3. Dados históricos do SIG.

3.40. As segmentações deverão ser atualizadas continuamente, sem necessidade de reprocessamento manual. Em caso de indisponibilidade do SIG ou demais aplicações institucionais, superior a 15 (quinze) minutos, o CRM deverá:

3.40.1. Operar em modo degradado, mantendo funcionalidades não dependentes do SIG;

3.40.2. Enfileirar eventos destinados ao SIG em fila persistente com TTL mínimo de 72 (setenta e duas) horas;

3.40.3. Informar visualmente a indisponibilidade e a última sincronização válida;

3.40.4. Reprocessar automaticamente os eventos após normalização, respeitando a ordem cronológica.

3.40.5. O modo degradado não será considerado descumprimento de SLA quando a causa estiver associada ao SIG ou à infraestrutura do Senac.3.41. As segmentações devem ser aplicáveis diretamente em campanhas, jornadas e comunicações educacionais.

3.41. As segmentações devem ser aplicáveis diretamente em campanhas, jornadas e comunicações educacionais.

3.42. O CRM deve permitir a automação de jornadas educacionais, disparadas automaticamente por eventos do SIG, incluindo:

3.42.1. Inscrição;

3.42.2. Matrícula;

3.42.3. Evasão;

3.42.4. Conclusão;

3.42.5. Rematrícula.

3.43. As jornadas devem ser parametrizáveis pela equipe institucional, sem dependência de desenvolvimento.

3.44. O sistema deve possibilitar otimização contínua das jornadas, com base em resultados e aprendizado de IA.

3.45. O CRM deve possuir IA nativamente embarcada, integrada aos dados do SIG.

3.46. A IA deve identificar padrões de comportamento acadêmico e de relacionamento.

3.47. A solução deve oferecer modelos preditivos, no mínimo, para:

3.47.1. Conversão;

3.47.2. Risco de evasão;

3.47.3. Reengajamento;

3.47.4. Permanência e progressão educacional.

3.48. Os modelos de IA devem evoluir continuamente com base no histórico consolidado do SIG.

3.49. O CRM deve oferecer recomendações automáticas de cursos, trilhas e conteúdos educacionais.

3.50. As recomendações devem considerar:

3.50.1. Histórico acadêmico do SIG;

3.50.2. Interesses;

3.50.3. Comportamento digital;

3.50.4. Perfil educacional do aluno.

3.51. As recomendações devem ser configuráveis, supervisionáveis e auditáveis pela equipe do **Senac - Administração Nacional**.

3.52. O CRM deve realizar pontuação automática (Lead Scoring) baseada em dados acadêmicos e comportamentais.

3.53. O sistema deve apresentar de forma transparente os fatores que influenciaram a pontuação.

3.54. O CRM deve permitir a priorização inteligente e automática de contatos, alunos e candidatos para ação das equipes.

3.55. O CRM deve suportar atendimento Omnichannel integrado (ex.: chat, bot, canais digitais).

3.56. Deve possuir assistentes virtuais com NLP e compreensão de intenção, integrados ao SIG.

3.57. O assistente virtual deve ser capaz de responder, no mínimo, sobre:

3.57.1. Situação acadêmica;

3.57.2. Pendências;

3.57.3. Certificados,

3.57.4. Elegibilidade para matrícula.

3.58. A Inteligência Artificial deve analisar os dados do SIG (faltas, notas, inadimplência, trocas de turma) e acionar automaticamente o CRM para ações de retenção, apoio pedagógico ou contato humano.

3.59. O CRM deve suportar atuação multirregional, contemplando:

3.59.1. Os 27 Departamentos regionais mais o CEAG (Centro de aperfeiçoamento e gastronomia);

3.59.2. Visão nacional consolidada;

3.59.3. Regras regionais específicas.

3.60. Deve permitir que uma mesma pessoa esteja vinculada a múltiplas unidades ou regionais.

3.61. O CRM deve possuir mecanismos de governança de dados, incluindo:

3.61.1. Gestão de consentimentos;

3.61.2. Definição de uso de dados acadêmicos pela IA;

3.61.3. Níveis de anonimização.

3.62. O sistema deve manter rastreabilidade completa do uso e tratamento dos dados.

3.63. Deve garantir conformidade integral com a LGPD.

3.64. O CRM deve permitir segregação de dados por regional/unidade, respeitando regras institucionais.

3.65. O CRM deve considerar na volumetria apenas leads e contatos ativos.

3.66. Deve suportar crescimento contínuo da base SIG.

3.67. 4.67. O sistema deverá manter desempenho adequado mesmo com grande volume histórico nacional, atendendo aos seguintes parâmetros de performance, considerando a faixa máxima de volumetria

3.67.1. Tempo de resposta para consulta do perfil unificado: até 3 (três) segundos;

3.67.2. Tempo para execução de segmentações dinâmicas em bases de até 1 (um) milhão de registros: até 5 (cinco) segundos;

3.67.3. Tempo de resposta de APIs REST em operações CRUD: até 2 (dois) segundos.

3.67.4. Os parâmetros estabelecidos constituem SLA de desempenho, passíveis de auditoria pelo Senac – Administração Nacional por meio de testes de carga periódicos. O descumprimento contínuo por período superior a 30 (trinta) dias implicará inadimplemento contratual, sujeito às penalidades previstas no item 18.

3.68. Explicabilidade de Decisões Automatizadas por IA

Para decisões automatizadas com impacto ao titular de dados (ex.: lead scoring, risco de evasão, priorização e recomendações), a solução deverá:

3.68.1. Registrar os fatores e pesos que influenciaram cada decisão, com retenção mínima de 5 (cinco) anos;

3.68.2. Disponibilizar explicação em linguagem clara ao usuário operador;

3.68.3. Permitir revisão humana das decisões, em conformidade com a LGPD;

3.68.4. Manter versionamento dos modelos de IA assegurando reprodutibilidade;

3.68.5. Submeter modelos críticos a testes periódicos de viés (fairness), com disponibilização de relatórios ao Senac – Administração Nacional.

O descumprimento deste item poderá caracterizar violação à LGPD, sujeitando a CONTRATADA às penalidades aplicáveis.

4. Banco de Unidade de Serviço Técnico (UST)

4.1. Este item consiste na prestação de serviços que não estão contemplados no escopo do suporte técnico, como desenvolvimento e melhorias.

4.2. Consiste em um banco de unidade de serviço técnico a ser consumido sob demanda.

4.3 Para a medição do serviço a ser prestado será utilizada a métrica “UST” (Unidade de Serviço Técnico) que equivale a 1 (uma) hora de esforço especializado, não individualizado. Embora a medição do esforço seja feita em UST, a remuneração é sempre vinculada a resultado, na forma de entregáveis e níveis de esforço.

4.4. Em nenhuma hipótese o **Senac - Administração Nacional** remunerará a licitante vencedora pelo número de horas empenhadas em determinado escopo. A remuneração será feita, exclusivamente, pela dimensão da demanda em UST.

4.5. O **Senac - Administração Nacional** irá elaborar documento de especificação funcional, ou documento equivalente, que será encaminhado a licitante vencedora que deverá apresentar proposta comercial/orçamento para o desenvolvimento.

4.6. O documento de especificação funcional será encaminhado a licitante vencedora que deverá apresentar orçamento em UST para o desenvolvimento/execução do serviço.

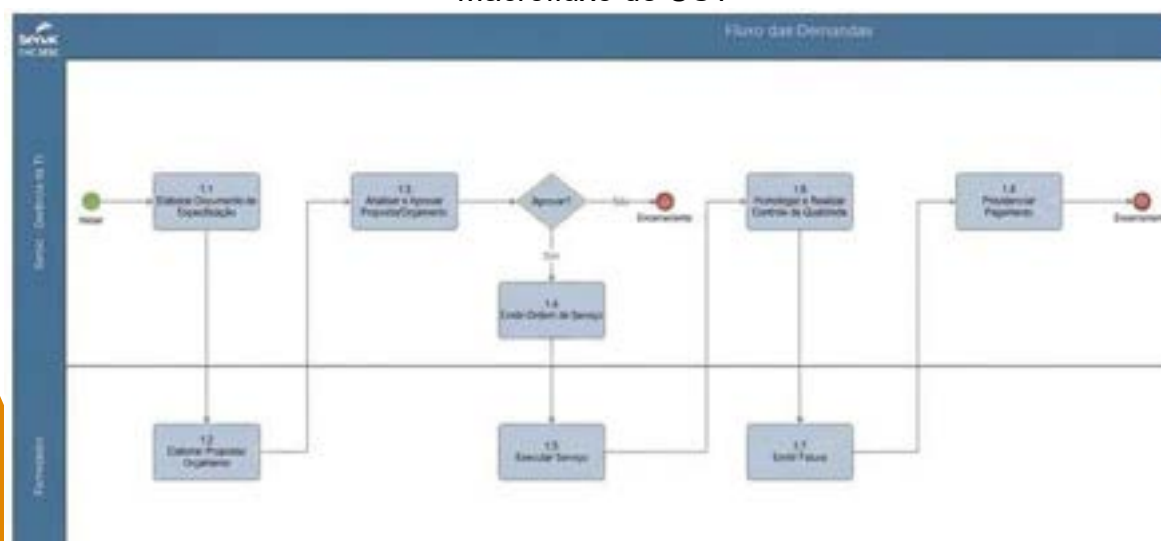
4.7. O **Senac - Administração Nacional** poderá declinar do orçamento apresentado sem que isso represente ônus.

4.8. Os valores dos serviços sob demanda executados pela licitante vencedora serão pagos pelo **Senac - Administração Nacional** mediante Termo de Aceite da prestação do serviço.

4.9. Só será consumido o necessário, não havendo garantia de consumo ou franquia.

4.10. Macrofluxo de solicitação e prestação de serviço:

Macrofluxo de UST



4.11. O objetivo do fluxo é dar uma ideia do sequenciamento das atividades. Entretanto, reuniões de alinhamento poderão ser executadas para discutir demandas, propostas técnicas, homologações realizadas em conjunto entre o **Senac - Administração Nacional** e a licitante vencedora em ambiente separado ao de produção etc.

4.12. Embora o catálogo descrito abaixo esteja bem definido, o processo de desenvolvimento e sustentação de uma solução é dinâmico. Devido a isso, o catálogo abaixo poderá ser atualizado futuramente, em comum acordo entre as partes.

#	Atividade	Complexidade	Descrição	Estimativa de até UST
1	Levantamento, elaboração e documentação de requisitos	Simple	Até duas funcionalidades	10
		Médio	De três a cinco funcionalidades	20
		Complexo	Mais de cinco funcionalidades	30
2	Desenvolvimento	Simple	Baixa complexidade - até duas funcionalidades	16
		Médio	Média complexidade - de três a cinco funcionalidades	32
		Complexo	Alta complexidade - demais casos	40
3	Integração	Simple	Até dois pontos de integração	20
		Médio	Até cinco pontos de integração	40
		Complexo	Demais casos	50
4	Parametrização	Simple	Até duas funcionalidades	4
		Médio	Entre três e cinco funcionalidades	8
		Complexo	Acima de seis funcionalidades	16

5. IMPLANTAÇÃO / SETUP/ DISPONIBILIZAÇÃO DO AMBIENTE

5.1. Entende-se como implantação a disponibilização da solução para utilização do **Senac - Administração Nacional**. Contempla a implantação:

5.2. Reunião inicial para levantamento detalhado do escopo, elaboração do plano de trabalho e do cronograma detalhado do projeto, se aplicável;

5.3. Disponibilização das licenças/acesso para utilização do **Senac - Administração Nacional**.

5.4. Configuração da plataforma, não se limitando a:

5.5. Configurações de acesso com seus privilégios;

5.6. Configuração das regras de acesso de usuários;

5.7. Configuração visual da plataforma;

5.8. Demais parametrizações que se façam necessárias para a utilização da solução.

5.9. Testes e homologação da solução implantada.

6. LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

SENAC DEPARTAMENTO NACIONAL	
RAZÃO SOCIAL	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
CNPJ	33.469.172/0001-68
INSC. ESTADUAL	78049006
ENDEREÇO	Av. Ayrton Senna, 5.555 - Barra Olímpica - CEP: 22775-004
DIAS E HORÁRIOS DE EXECUÇÃO	Conforme subitens 6.1 e 6.2 abaixo.
CONTATOS	(21)2136-5759

6.1. Os serviços de manutenção evolutiva deverão ser executados em horário comercial, de segunda à sexta-feira, das 9h às 18h (horário de Brasília), estando sujeito a alterações. E os de manutenção corretiva, conforme solicitação mediante chamado telefônico ou e-mail e em concordância com as condições estabelecidas no item 6 deste Termo de Referência.

6.2. A prestação do serviço pode ser realizada na forma remota.

Etapa	Produto	Descrição	Data de Entrega	Critério de aceitação
Implantação	Reunião inicial	Reunião inicial para apresentação da equipe e início do projeto	5 (cinco) dias úteis, a partir da data de assinatura do contrato	Ata de reunião
	Conclusão da implantação/ parametrização	Parametrização e disponibilização do ambiente do Senac – Administração Nacional	Até 80 (oitenta) dias corridos, a partir da data da reunião inicial	Termo de aceite
Treinamentos	Treinamentos	Realização do treinamento técnico	A definir	Disponibilização do material didático (se houver), lista de presença e termo de aceite
Manutenção e Suporte	Suporte técnico da solução	Suporte técnico e sustentação da solução	Início após assinatura do termo de aceite da fase de implantação	N/A

6.3. Gestão do projeto e da plataforma:

6.3.1. Gestão do projeto: A licitante vencedora deverá designar um ponto focal com a responsabilidade de gestor de projeto para interface com o **Senac - Administração Nacional**.

As principais responsabilidades:

6.3.1.1. Registro e acompanhamento dos processos de todas as demandas;

6.3.1.2. Monitoramento de entregas e notificação de pendências;

6.3.1.3. Status Report semanal para o andamento da implantação da plataforma até o lançamento.

6.3.1.4. Elaboração de relatórios executivos e dashboard de acompanhamento gerencial, com entrega mensal.

6.3.2. Planejamento, elaboração de equipe e mapeamento de processos.

6.3.2.1. Planejamento Inicial:

6.3.2.1.1. Identificação do escopo do projeto em conjunto com o **Senac - Administração Nacional**, incluindo metas, requisitos e entregas.

6.3.2.1.2. Definição das atividades necessárias para atingir os objetivos.

6.3.2.1.3. Estimativa de recursos, custos e prazos.

6.3.2.1.4. Desenvolvimento do cronograma do projeto.

6.3.2.2. Alocação de Recursos:

6.3.2.2.1. Designação de equipes e responsabilidades.

6.3.2.2.2. Aquisição de recursos materiais e humanos necessários.

6.3.2.2.3. Garantia de disponibilidade de ferramentas e tecnologias relevantes.

6.3.2.3. Implementação:

6.3.2.3.1. Início das atividades conforme o cronograma.

6.3.2.3.2. Monitoramento contínuo do progresso das tarefas.

6.3.2.3.3. Resolução proativa de problemas e obstáculos.

6.3.2.4. Controle de Qualidade:

6.3.2.4.1. Implementação de processos de controle de qualidade.

6.3.2.4.2. Realização de revisões e auditorias regulares.

6.3.2.4.3. Ajustes conforme feedback e resultados obtidos.

6.3.2.5. Comunicação e Colaboração:

6.3.2.5.1. Estabelecimento de canais de comunicação eficazes.

6.3.2.5.2. Reuniões regulares para atualização de status.

6.3.2.5.3. Utilização de ferramentas colaborativas para facilitar a comunicação entre os membros da equipe.

6.3.2.6. Monitoramento de Desempenho:

6.3.2.6.1. Utilização de indicadores de desempenho para medir o progresso.

6.3.2.6.2. Comparação dos resultados com as metas estabelecidas.

6.3.2.6.3. Identificação de desvios e implementação de ações corretivas.

6.3.2.7. Gestão de Mudanças:

6.3.2.7.1. Avaliação e documentação de solicitações de mudanças.

6.3.2.7.2. Análise do impacto nas entregas, prazos e orçamento.

6.3.2.7.3. Aprovação e implementação controlada de mudanças.

6.3.2.8. Encerramento do Projeto:

6.3.2.8.1. Verificação da conclusão de todas as entregas.

6.3.2.8.2. Avaliação do desempenho em relação aos objetivos.

6.3.2.8.3. Documentação de lições aprendidas para futuras referências.

7. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

7.1. Todas as informações obtidas pela licitante vencedora quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012.

7.2. Os profissionais da licitante vencedora que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado para as tarefas que lhe são confiadas,

não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder criminalmente pelos atos e pelos fatos que decorrentes deste ilícito.

7.3. É ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens e gravações utilizados durante a prestação dos serviços.

7.4. Cada profissional a serviço da licitante vencedora deverá estar ciente de que a estrutura computacional do **Senac - Administração Nacional** não poderá ser utilizada para fins particulares. Quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

7.5. A licitante vencedora deverá entregar ao **Senac - Administração Nacional** toda documentação produzida e resultados produzidos decorrente da prestação de serviços objeto desta licitação. Entende-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, dentre outros, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

8. CONDIÇÕES DE GARANTIA (SUSTENTAÇÃO / SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO)

8.1. A licitante vencedora deverá prover suporte técnico especializado a partir da assinatura do Termo de Aceite da Implantação, iniciando imediatamente após a formalização da conclusão da etapa de implantação e/ou disponibilização da solução.

8.2. O suporte técnico deverá abranger atendimento garantido por níveis de serviço (SLA), proporcionado segurança no uso diário da solução e garantindo pronto atendimento em casos críticos.

8.3. O suporte técnico deverá ser prestado em língua portuguesa (Brasil).

8.4. A licitante vencedora deverá prover suporte considerando a necessidade de sustentação, corretiva e evolutiva, o pleno funcionamento da solução implantada, esclarecimento de dúvidas e continuidade da solução.

8.5. Entende-se como manutenções corretivas qualquer manutenção realizada com o objetivo de restaurar as condições iniciais e ideais de operação de uma solução, eliminando as fontes de falhas que possam existir. Entende-se como manutenções evolutivas qualquer melhoria e adaptação na solução, com o objetivo de mantê-la atualizada frente às evoluções tecnológicas.

8.6. Dessa forma, o serviço de suporte inclui:

8.6.1. Suporte sobre a tecnologia ofertada;

8.6.2. Número ilimitado de chamados técnicos para problemas na solução;

8.6.3. Diagnósticos remotos;

8.6.4. Resolução de incidentes;

8.6.5. Resolução de problemas;

8.6.6. Manutenção da solução para fins de atualização ou correção.

8.7. Os chamados abertos serão reportados mensalmente, com seus respectivos status, pela empresa contratada.

8.8. A abertura dos chamados para suporte e manutenção será realizada pelos usuários designados pelo **Senac - Administração Nacional**, por meio de telefone, e-mail ou sistema de abertura de chamados 24 horas por 7 dias da semana.

8.9. Os chamados abertos deverão ser registrados em software específico da licitante vencedora, de modo que o histórico das ações realizadas, desde a abertura, seja acompanhado pelo **Senac - Administração Nacional**. Exemplos: solicitações adicionais, interações e quaisquer modificações nos chamados.

8.10. A licitante vencedora fica responsável pela manutenção do software de acompanhamento de chamados em funcionamento, sem erros, durante toda a vigência do contrato.

8.11. O software de acompanhamento de chamados deverá permitir a extração das informações em relatórios e permitir o filtro por período.

8.12. O suporte deverá ser prestado em horário comercial, todos os dias.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.1. Conforme Item 4.2 do Edital.

10. PROVA DE CONCEITO

10.1. A prova de conceito tem o objetivo de validar se a solução apresentada pela licitante vencedora é aderente aos requisitos apresentados neste Termo de Referência.

10.2. A licitante vencedora deverá apresentar a solução de software ofertada para avaliação de suas características e qualidade visando a demonstração dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

10.3. A licitante vencedora será convocada pelo **Senac - Administração Nacional** para apresentar a solução de software ofertado. A apresentação poderá ser feita na sede do **Senac - Administração Nacional** e a licitante vencedora deverá disponibilizar um profissional para essa finalidade. A apresentação, também, poderá ser realizada de forma remota.

10.4. A prova de conceito solicitada deverá ser apresentada no prazo de até 7 (sete) dias úteis contados da convocação feita pelo **Senac - Administração Nacional**, no local e meios designados pelo **Senac - Administração Nacional**. O fornecedor deverá preparar o ambiente de suas aplicações previamente, evitando atrasos e improdutividade durante a validação.

10.5. Caberá exclusivamente à licitante vencedora arcar com os custos para apresentação da solução de software ofertado, tais como: envio/entrega, deslocamento, alimentação e hospedagem do profissional, se aplicável.

10.6. Será desclassificado o fornecedor que tiver a prova de conceito rejeitada, não a disponibilizar no prazo estabelecido no SUBITEM 10.4, se recusar a apresentá-la ou cuja amostra não atenda às exigências descrita neste Termo de Referência, sendo convocados por ordem de classificação os demais fornecedores.

10.7. Caso o fornecedor seja reprovado na prova de conceito, será concedido a ele o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da comunicação do **Senac - Administração Nacional**, para a realização de ajustes eventualmente necessários para realização de uma segunda prova pelo **Senac - Administração Nacional**, de acordo com os mesmos critérios determinados para a primeira prova.

10.8. Se na segunda prova de conceito houver nova reprovação, o fornecedor terá sua proposta desclassificada.

11. PROPOSTA

11.1. Solicita-se a apresentação de proposta técnica/comercial contemplando o escopo deste Termo de Referência.

11.2. Deverá apresentar na proposta os itens abaixo:

11.2.1. Descrever a solução ofertada com seu respectivo detalhamento técnico;

11.2.2. Estrutura da empresa;

11.2.3. Principais clientes da empresa.

11.3. Custos de deslocamento, se houver, deverão ser contemplados no preço total do serviço.

11.4. A proposta deverá ter validade mínima de 60 dias.

11.5. A proposta comercial deverá conter a tabela abaixo:

Item	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor anual
Licença CRM <i>Marketing</i> ^{1,2,3,9}	360			
Licença CRM Vendas ^{1,2,3}	180			
Licença Omnichannel ^{1,2,3}	180			
<i>Leads</i> engajados – baixo ^{1,4,7}	50.000	N/A		
<i>Leads</i> engajados – médio ^{1,5,7}	100.000	N/A		
<i>Leads</i> engajados – alto ^{1,6,7}	4.725.000	N/A		
Serviço de disparo de e-mail mensal ¹	Sem limites	N/A		
Serviço de criação de conta para SMS ¹	30		N/A	
Contatos via SMS mensal ^{1,8}	2.247.500			
Serviço de criação de conta do <i>WhatsApp</i> ¹	30		N/A	
Contatos via <i>WhatsApp</i> mensal ^{1,8}	2.247.500			
Serviço de IA ^{1,2, 10}	1			
Implantação ¹	4		N/A	
Treinamento ¹	8		N/A	
UST ¹	12.000		N/A	
Suporte Mensal	12	N/A		
Total				

¹ A ser consumido sob demanda.

² Caso a ferramenta não exija licenças, este item não se aplica.

³ Iniciando minimamente em 3 (três) licenças.

⁴ Entende-se como “consumo de *leads* – baixo” a primeira faixa de cobrança, que vai de 1 a 50.000 *leads*, lembrando que será cobrado sob demanda.

⁵ Entende-se como “consumo de *leads* – médio” vai de 50.001 a 100.000 *leads*, lembrando que será cobrada sob demanda. Esta segunda faixa só é aplicável caso a primeira faixa seja medida e cobrada de forma integral no mês. Exemplo: Caso o mês tenha consumido 60.000 *leads*, os 50.000 primeiros serão cobrados na faixa “consumo de *leads* - baixo” e os 10.000 sobressalentes serão cobrados como “consumo de *leads* – médio”.

⁶ Entende-se como “consumo de *leads* – alto” a terceira faixa de cobrança, que vai de 100.001 a 4.725.000 *leads*, lembrando que será cobrada sob demanda. Esta terceira faixa só é aplicável caso a primeira e a segunda faixa sejam medidas e cobradas de forma integral no mês. Exemplo: Caso o mês tenha consumido 160.000 *leads*, os 50.000 primeiros serão cobrados na faixa “consumo de *leads* – baixo”, os 100.000 seguintes serão cobrados na faixa “consumo de *leads* – médio” e os 10.000 sobressalentes serão cobrados como “consumo de *leads* – alto”.

⁷ Consumo de *Leads* deverá ser medido e cobrado mensalmente com base na quantidade de contatos engajados no período de referência, entendendo-se como engajados aqueles que tenham sido impactados por alguma ação do CRM, tais como recebimento de comunicações, participação em fluxos de automação, disparo de mensagens, interações em canais digitais ou qualquer outro tipo de contato ativo promovido pela plataforma. O consumo dos *leads* será cumulativo, levando em consideração exclusivamente os contatos efetivamente engajados em cada mês de apuração, independentemente do tamanho total da base cadastrada. Na renovação do contrato, após os 12 meses de vigência, será facultado ao Senac – Administração Nacional solicitar a readequação (*upgrade* ou *downgrade*) das faixas de consumo contratadas, de acordo com o histórico real de engajamento observado.

⁸ Em relação aos “Contatos via WhatsApp mensal”, a licitante deverá informar no quadro de custos o valor unitário por mensagem, o qual deverá corresponder ao maior valor unitário praticado pela Meta entre as categorias de mensagens vigentes, incluindo, mas não se limitando, às mensagens de marketing. O valor informado será considerado valor máximo de referência, independentemente da categoria efetivamente utilizada no disparo das mensagens ao longo da execução contratual. Os custos relacionados à gestão da conta, integração técnica, configuração, manutenção, suporte e sustentação da solução de WhatsApp deverão estar contemplados no item

“Serviço de criação de conta do WhatsApp” da proposta comercial, não sendo admitida a inclusão desses custos no valor unitário das mensagens.

⁹ O serviço será licenciado no modelo LUM (Licença de Uso Mensal), com cobrança efetuada de forma mensal. Alternativamente, poderá ser realizada cobrança proporcional ao período de vigência contratual vigente no momento da ativação da licença. Exemplo: caso a licença for ativada no oitavo mês de vigência contratual, só será admitido a cobrança referente aos 4 meses restantes após a ativação da licença.

¹⁰ Entende-se como única a instalação de serviço de Inteligência Artificial, sendo o seu consumo ou requisições ilimitadas.

12. PRAZO/INÍCIO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

12.1. O contrato terá prazo de vigência de 12 (doze) meses prorrogado até o limite de 10 (dez) anos, desde que o preço se mantenha vantajoso a cada prorrogação.

12.2. Resilição a qualquer tempo, por quaisquer das partes, mediante comunicação por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias corridos da data em que se pretender extingui-lo, momento em que deverão ser observadas as obrigações contraídas no período.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. O **Senac – Administração Nacional** poderá admitir, a seu critério, subcontratação de partes do objeto deste Contrato.

13.2. A **LICITANTE VENCEDORA** poderá subcontratar partes do serviço até o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor contratual. A **LICITANTE VENCEDORA** poderá optar por subcontratar determinados serviços, principalmente aqueles que por sua especialização requeiram emprego de empresas ou profissionais especialmente habilitados, desde que a subcontratação seja requerida por escrito e submetida à expressa autorização do **Senac – Administração Nacional** e respeitados o limite máximo citado.

13.3. O **Senac – Administração Nacional** poderá exigir da licitante vencedora a apresentação de todos ou parte dos documentos de habilitação dos subcontratados e somente após análise de toda a documentação o **Senac – Administração Nacional** autorizará a subcontratação. As empresas que participarem deste Contrato não poderão ser subcontratadas.

13.4. Caso autorizada, a subcontratação será de única, exclusiva e total responsabilidade da licitante vencedora.

13.5. Se autorizada a efetuar a subcontratação de parte dos serviços, a licitante vencedora realizará a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responderá perante o **Senac – Administração Nacional** pelo cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação, ficando a licitante vencedora responsável pelas obrigações com a Previdência Social, PIS, FGTS, dívidas trabalhistas e outras.

13.6. Por ocasião do faturamento, além dos documentos de habilitação citados, serão exigidos a apresentação, por parte da licitante vencedora, de toda documentação relativo aos subcontratados, tais como, comprovantes de recolhimento do INSS, FGTS, ISS, PIS, a folha de pagamento relativo ao mês de competência imediatamente anterior dos subempreiteiros locados no serviço, relação de empregados – RE junto à Guia de Recolhimento da Previdência Social, recibos de entrega dos vales-transportes, vales-alimentação, férias, uniformes, EPI's e de outros benefícios estipulados em lei ou na convenção ou acordo coletivo da categoria. E em caso de empregados demitidos, recibo do pagamento das verbas rescisórias, acompanhado do respectivo Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho (TRCT).

13.7. A licitante vencedora obriga-se a respeitar, rigorosamente, no que se refere a todos terceiros subcontratados, a legislação vigente sobre impostos, contribuições e taxas, segurança do trabalho, previdência social e acidentes do trabalho, por cujos encargos responderá unilateralmente em toda sua plenitude, por mais especiais que sejam.

13.8. O **Senac – Administração Nacional** não terá nenhum vínculo com qualquer subcontratado, sendo a licitante vencedora a única responsável pela subcontratação.

13.9. Caso a licitante vencedora não execute, total ou parcialmente, qualquer dos itens ou serviços previstos, o **Senac – Administração Nacional**, reserva-se o direito de executá-los diretamente ou através de terceiros. Ocorrendo a hipótese mencionada, a licitante vencedora responderá pelos custos e/ou garantias e/ou pagamento direto ficando sujeitas as sanções previstas nos itens 15 e 16.

13.10. Caso os funcionários da subcontratada necessitem ingressar em algum dos ambientes do Senac – Administração Nacional, a licitante vencedora deverá solicitar prévia autorização e informar em lista o nome e dados deles.

14. TREINAMENTO

14.1. A licitante vencedora deverá ministrar treinamentos, de caráter técnico, aos usuários-chaves designados pelo **Senac – Administração Nacional**.

14.2. As datas dos treinamentos serão acordadas pela licitante vencedora em consonância com a disponibilidade do **Senac – Administração Nacional**, após a assinatura do contrato.

14.3. O treinamento deverá ser ministrado em língua portuguesa (Brasil) e por profissionais que demonstrem conhecimento na solução.

14.4. Os treinamentos deverão ser ministrados *online* sendo o conteúdo e o tempo de treinamento acordados e aprovados pelo **Senac – Administração Nacional**.

14.5. Caso seja necessário, o **Senac – Administração Nacional** poderá solicitar a substituição do instrutor.

14.6. Caberá à licitante vencedora produzir o material didático dos treinamentos e entregá-lo ao **Senac – Administração Nacional** em formato digital. O **Senac – Administração Nacional** terá permissão para usar o material didático em treinamentos posteriores, mesmo sem a participação da licitante vencedora.

14.7. As datas dos treinamentos serão acordadas com a licitante vencedora, em consonância com a disponibilidade do **Senac – Administração Nacional**, após a assinatura do contrato.

14.8. O conteúdo programático e a carga horária deverão ser definidos com o **Senac – Administração Nacional** e o mesmo só será considerado como concluído mediante o termo de aceite.

15. RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO/FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Aline Durães – aline.duraes@senac.br- (21)2136-5759

Paulo Vitor Maia da Costa – paulo.costa@senac.br – (21)2136-5797

Emanuelle da Rocha Moreira F. da Silva - emanuelle.silva@senac.br (21)2136-5703

Bruno Ribeiro Albernaz Pereira – bruno.pereira@senac.br (21)2136-5703

16. PAGAMENTO/DADOS PARA FATURAMENTO

16.1. O pagamento à licitante vencedora da presente licitação será efetuado em até 28 (vinte e oito) dias corridos do mês subsequente à prestação dos serviços e aceitação pelo fiscal do **Senac – Administração Nacional**, conforme descrito no SUBITEM 16.1.2.

16.1.1. O pagamento será efetivado no prazo descrito no SUBITEM 16.1, desde que a nota fiscal seja recebida sem incorreções e se dará, preferencialmente, por meio de boleto bancário. Caso não seja possível a emissão do boleto bancário, será admissível crédito em conta corrente da licitante vencedora.

16.1.2. O aceite do **Senac – Administração Nacional** será dado em até 5 (cinco) dias úteis após a execução do serviço. O referido aceite não exclui a responsabilidade da licitante vencedora por vícios de quantidade, qualidade, técnico ou por desacordo com as especificações, verificados posteriormente ao recebimento do objeto.

16.1.3. Caso a licitante vencedora opte por faturar em nome da filial, esta condição deverá ser informada ao **Senac – Administração Nacional**, devendo a licitante vencedora emitir declaração relativa ao faturamento pelo CNPJ da filial, cabendo, ainda, anexar os documentos de regularidade pertinentes.

16.2. O faturamento e a cobrança serão efetuados por meio da emissão de nota fiscal para o **Senac – Administração Nacional**, conforme tabela a seguir:

Nome:	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac
CNPJ:	33.469.172/0001-68
Insc. Est.:	78049006
Endereço:	Av. Ayrton Senna, 5.555 – Barra Olímpica – CEP: 22775-004
e-mail:	nfti@senac.br

16.3. Todos os fornecedores usuários da Nota Fiscal eletrônica, ao emitirem-na para o **Senac – Administração Nacional**, deverão enviar os arquivos para os *e-mails* conforme abaixo:

16.3.1. XML: nfti@senac.br

16.3.2. PDF: nfti@senac.br, aline.duraes@senac.br e paulo.costa@senac.br.

16.4. As notas fiscais deverão ser emitidas nos termos e limites da legislação tributária vigente nas esferas federal, estadual e municipal, já constando todos os tributos incidentes, a descrição do objeto contratado e o mês de referência.

16.5. A licitante vencedora deverá anexar, a cada nota fiscal, sempre que solicitado pelo **Senac – Administração Nacional**, fotocópia dos documentos que comprovem sua regularidade fiscal, tais como:

16.5.1. Prova de regularidade para com a Fazenda Nacional, composta da Certidão Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União, abrangendo, ainda, as contribuições previstas nas alíneas “a”, “b” e “c” do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24/07/1991, conforme Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751 de 02/10/2014.

16.5.2. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), composta da Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) ou outro meio equivalente, no cumprimento dos encargos instituídos por lei.

16.6. É vedado à licitante vencedora negociar os títulos de crédito emitidos contra o **Senac – Administração Nacional**, bem como a antecipação de pagamento de qualquer natureza.

16.7. Toda demanda que seja necessário ser atendida com UST, ou seja, que não estejam contempladas no escopo do suporte técnico, como desenvolvimento e melhorias será sempre formalizada por uma ordem de serviço de abertura, elaborada pelo **Senac – Administração Nacional** e somente poderá ser iniciada após isto.

16.8. Todo pagamento deverá ter uma ordem de Serviço de fechamento, elaborada pelo **Senac – Administração Nacional** e só poderá ser faturada após isto. Caso a entrega seja realizada com atraso em relação ao especificado na Ordem de Serviço e/ou Proposta de UST, à licitante vencedora poderão ser aplicadas as sanções abaixo:

Faixa de dias corridos de atraso	Valor da sanção em cima da proposta
Entre 1 e 15 dias	4%
Entre 16 e 25 dias	6%
Acima de 25 dias	8%

17. SLA – Requisitos de nível de serviço (SLA – Service Level Agreement)

17.1. Acordo de Nível de Serviço (SLA – *Service Level Agreement*):

Classificação	Descrição	Prazo para conclusão do atendimento*
Nível 1 (Alto)	Incidente que impede o uso normal dos sistemas ou funcionalidade, sem alternativa para sua utilização.	12 horas
Nível 2 (Médio)	Incidente que impede o uso normal da aplicação ou que tenham desempenho prejudicado.	3 dias

Classificação	Descrição	Prazo para conclusão do atendimento*
Nível 3 (Baixo)	Incidente sem paralisação do sistema e sem inoperabilidade de funções críticas. Ou seja, incidentes que não impedem o uso normal da solução.	5 dias
Nível 4 (Sem urgência)	Incidente sem paralisação do sistema, sem inoperabilidade de funções críticas e sem comprometimento crítico de dados, processos ou ambiente. Requisição de informação ou orientação sobre determinada funcionalidade.	7 dias

*referência de tempo em horas/dias úteis

17.2. Das multas em caso de não cumprimento de SLA:

17.2.1. Multa para não cumprimento do SLA para incidentes classificados com severidade Nível 1: será aplicada multa de 0,50% ao dia sobre o valor mensal do suporte pelo atraso no atendimento.

17.2.2. Multa para não cumprimento do SLA para incidentes classificados com severidade Nível 2: será aplicada multa de 0,25% ao dia sobre o valor mensal do suporte pelo atraso no atendimento.

17.2.3. Multa para não cumprimento do SLA para incidentes classificados com severidade Nível 3: será aplicada multa 0,20% ao dia sobre o valor mensal do suporte pelo atraso no atendimento.

17.2.4. Multa para não cumprimento do SLA para incidentes classificados com severidade Nível 4: será aplicada multa 0,10% ao dia sobre o valor mensal do suporte pelo atraso no atendimento.

17.2.5. O atraso no atendimento para os incidentes classificados no item 17 deverão ser contados a partir do prazo de abertura de cada chamado, efetuado na central de atendimento, através dos canais de comunicação disponibilizada pela licitante vencedora até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela equipe técnica do Senac – Administração Nacional.

17.3. As multas previstas são independentes entre si e poderão ser aplicadas isoladamente.

17.4. As multas não serão aplicadas caso seja comprovado que o motivo do não atendimento do SLA seja decorrente de problemas na infraestrutura (rede de dados e elétrica) do Senac – Administração Nacional.

17.5. Para o cálculo do SLA são consideradas horas úteis de trabalho.

PREGÃO ELETRÔNICO 26/2026

ANEXO II – ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES DO EDITAL

A empresa....., inscrita no CNPJ, representada por, declara, para os devidos fins, que tomou conhecimento e examinou, cuidadosamente, o Edital e os respectivos anexos do Pregão Eletrônico 26/2026 do **Senac – Administração Nacional**, para contratação do objeto desta licitação e de ter integralmente compreendido e aceito as condições nele estabelecidas.

Declara ainda que:

1. Não possui como dirigente ou sócio ex-empregado do **Senac – Administração Nacional**.
2. Não se encontra em processo de dissolução.
3. Não foi punida com suspensão do direito de contratar ou licitar com o **Senac – Administração Nacional**.
4. Não figura como sociedade integrante de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, desde que, em diligências, se comprove o conluio entre eles com intuito de frustrar a competitividade do certame.
5. Não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.
6. Está ciente e concorda com as disposições previstas no Edital, acerca da Proteção de Dados Pessoais, em atendimento à Lei 13.709/2018.

Rio de Janeiro, de de 2026.

(nome do representante legal/contratual da empresa)

OBSERVAÇÃO:

Este documento deverá ser obrigatoriamente preenchido em papel timbrado da licitante e estar devidamente assinado por seu representante legal.

PREGÃO ELETRÔNICO 26/2026

ANEXO III –MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CONTRATANTE: **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC - ADMINISTRAÇÃO NACIONAL**

ENDEREÇO: Av. Ayrton Senna, 5.555

TEL.: (21) 2136-5555

BAIRRO : Barra Olímpica

CEP : 22775-004

CIDADE : Rio de Janeiro

ESTADO: RJ

CNPJ : 33.469.172/0001-68

INSC. ESTADUAL: 78.049.006

Representada por

CONTRATADA:

ENDEREÇO :

TEL. :

E-MAIL:

BAIRRO :

CEP:

CIDADE :

ESTADO:

CNPJ :

INSC. MUNICIPAL:

Representada por seu/sua, cargo, (nome do responsável legal), portador(a) do RG nº _____, expedido pelo _____ (órgão) e inscrito no CPF sob o nº ____.

As partes acima decidem firmar entre si o presente Contrato, segundo os termos e as condições seguintes.

Cláusula Primeira – Do Objeto:

1.1 Constitui objeto do presente Instrumento a contratação de empresa para prestação dos serviços de *Customer Relationship Management - CRM*, para atender ao **Senac – Administração Nacional**, de acordo com as especificações contidas no Pregão Eletrônico 26/2026, Termo de Referência e proposta de preços da **CONTRATADA**.

1.2 Integram o presente Contrato:

1.2.1 Edital de Pregão Eletrônico 26/2026.

1.2.2 Termo de Referência – **Anexo I** do Edital do Pregão Eletrônico 26/2026.

1.2.3 Proposta de preços da **Contratada**, nº _____, de / /2026.

Cláusula Segunda – Da Vigência:

- 2.1 O presente Contrato terá vigência pelo prazo de 12 (doze) meses, contados a partir do primeiro dia útil posterior a data da última assinatura eletrônica/digital, podendo ser prorrogado, até 120 (cento e vinte) meses, por meio de Termos Aditivos, caso seja de interesse de ambas as partes, mediante manifestação expressa e desde que a **CONTRATADA** mantenha as condições iniciais de habilitação quanto à sua regularidade fiscal, trabalhista e econômico-financeira.
- 2.2 O serviço de manutenção e suporte será iniciado após a conclusão completa da implantação e emissão de Termo de Aceite da **CONTRATANTE**.

Cláusula Terceira – Das Obrigações da Contratada:

- 3.1 Cumprir fielmente as obrigações assumidas em razão da assinatura do presente Contrato e do Anexo I – especificações técnicas, nos termos do Edital, proposta de preços, bem como pelas determinações e orientações que, durante o prazo contratual, lhe forem repassadas pela **CONTRATANTE**.
- 3.2 Em nenhuma hipótese a **CONTRATADA** poderá alegar desconhecimento das Cláusulas, condições e especificações deste Contrato nem alegar qualquer erro involuntário ou omissão existente para eximir-se de suas responsabilidades.
- 3.3 A **CONTRATADA** deverá designar um ponto focal com a responsabilidade de gestor de projeto para interface com a **CONTRATANTE**.
- 3.4 A **CONTRATADA** não será eximida de qualquer responsabilidade quanto à segurança individual e coletiva de seus empregados.
- 3.5 Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela **CONTRATANTE**, obrigando-se a atender, de imediato, todas as reclamações a respeito do serviço.
- 3.6 Franquear e facilitar à **CONTRATANTE** ou preposto devidamente credenciado, a fiscalização do serviço objeto deste Contrato fornecendo, quando solicitados, todos os dados relativos a este que sejam julgados necessários ao bom entendimento e acompanhamento da prestação de serviço, sem que tal fiscalização implique em transferência de responsabilidade para a **CONTRATANTE** ou seu preposto.

- 3.7 Executar os serviços ora contratados, com pessoal especializado, previamente identificado e qualificado, junto à **Contratante** e que estejam instruídos quanto às precauções relativas ao seu trabalho e apresentem estado de saúde compatível com as atividades desenvolvidas e, portanto, realizada a análise dos riscos previstos, os sistemas de proteção individual e coletivo e estado geral das ferramentas e equipamentos utilizados.
- 3.8 Adotar todas as medidas necessárias para que a prestação dos serviços, objeto do presente Contrato, ocorra de maneira contínua e permanente, sob pena de rescisão imediata e de pleno direito por parte da **Contratante**.
- 3.9 Dar ciência imediata à fiscalização da **CONTRATANTE**, de toda e qualquer anormalidade que se verificar na execução dos serviços, sob pena de responsabilidade.
- 3.10 Arcar com despesas de deslocamento, alimentação e hospedagem dos profissionais alocados na execução dos serviços.
- 3.11 Analisar em conjunto com a **CONTRATANTE** todos os serviços adequando-os as possíveis necessidades e alterações decorrentes. Analisar os comentários ou recomendações apresentadas pela **CONTRATANTE** e, em caso de não atendimento, apresentar fundamentação técnica.
- 3.12 Responsabilizar-se por quaisquer processos ou ações, judiciais ou administrativas, bem como por todos os danos, pessoais ou materiais, diretos ou indiretos, que seus profissionais ou prepostos causem à **Contratante** ou à terceiros, durante a execução do serviço, decorrente de ação ou omissão e decorrentes de culpa ou dolo, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo todos os ônus decorrentes.
- 3.13 Responsabilizar-se integralmente pela imediata substituição dos empregados envolvidos na prestação de serviços, caso seja necessário, a fim de que não seja prejudicada a realização dos serviços contratados, nos casos de solicitação feita pela **CONTRATANTE** em razão do afastamento por falta, férias, descanso semanal, licença, demissão e outros da espécie, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente.
- 3.14 Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições iniciais de habilitação quanto à situação de regularidade fiscal, trabalhista e econômico-financeira.

- 3.15 Responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, social, previdenciária e/ou fiscal, relativos aos prepostos designados para realizar os serviços objetos deste Contrato, assumindo, em consequência, a condição de única empregadora, isentando a **Contratante**, inclusive judicialmente, de qualquer responsabilidade quanto a estes.
- 3.16 Manter sigilo sobre quaisquer informações da **CONTRATANTE** às quais tenha acesso.
- 3.17 Obedecer às demais condições previstas no Anexo I do Edital Pregão Eletrônico 26/2026, o qual constitui parte integrante deste instrumento.

Cláusula Quarta – Das Obrigações da Contratante:

- 4.1 Fornecer à **CONTRATADA** e seus prepostos, tempestivamente, todas as informações e determinações que se fizerem necessárias à execução dos serviços contratados.
- 4.2 Fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais e atestar a execução do objeto deste Contrato por meio de gestor e/ou fiscal.
- 4.3 Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa prestação dos serviços.
- 4.4 Notificar, por escrito, à **CONTRATADA**, fixando-lhe o prazo para correção de erros, defeitos ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços, bem como sobre eventual aplicação de multa.
- 4.5 Prestar informações e esclarecimentos atinentes à prestação de serviços que venham a ser solicitados pelos empregados da **CONTRATADA**.
- 4.6 Comunicar à **CONTRATADA** qualquer alteração, redução e/ou cancelamento no serviço contratado, com justificativa.
- 4.7 Comunicar à **CONTRATADA** quaisquer falhas ocorridas, consideradas de natureza grave ou não, que tenham implicação, direta ou indireta, no cumprimento do objeto do presente Contrato.
- 4.8 Efetuar os pagamentos relativos à prestação dos serviços nas condições previstas neste Contrato.

Cláusula Quinta – Do Local e Condições da Prestação dos Serviços:

5.1 Os serviços serão prestados na Av. Ayrton Senna, 5.555, Barra Olímpica, Rio de Janeiro, RJ – CEP: 22775-004.

5.1.1 Os serviços poderão ser realizados remotamente.

5.2 Os serviços de manutenção evolutiva deverão ser executados em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, estando sujeito a alterações. A manutenção corretiva ocorrerá mediante solicitação da **CONTRATANTE**, por meio de chamado telefônico ou e-mail, nos termos das condições estabelecidas na Cláusula Décima Terceira deste Contrato.

5.3 O prazo para execução do objeto deste Contrato obedecerá ao cronograma abaixo:

Etapa	Produto	Descrição	Data de Entrega	Critério de aceitação
Implantação	Reunião inicial	Reunião inicial para apresentação da equipe e início do projeto	5 (cinco) dias úteis, a partir da data de assinatura do contrato	Ata de reunião
	Conclusão da implantação/ parametrização	Parametrização e disponibilização do ambiente do Senac	Até 80 (oitenta) dias corridos, a partir da data da reunião inicial	Termo de aceite
Treinamentos	Treinamentos	Realização do treinamento técnico	A definir	Disponibilização do material didático (se houver), lista de presença e termo de aceite
Manutenção e Suporte	Suporte técnico da solução	Suporte técnico e sustentação da solução	Início após assinatura do termo de aceite da fase de implantação	N/A

5.4 Banco de Unidade de Serviço Técnico (UST)

- 5.4.1 Este item consiste na prestação de serviços que não estão contemplados no escopo do suporte técnico, como desenvolvimento e melhorias, a ser consumido sob demanda.
- 5.4.2 As demandas que serão atendidas com UST será sempre formalizada por uma ordem de serviço de abertura, elaborada pela **CONTRATANTE** e somente poderá ser iniciada após isto.
- 5.4.3 Para a medição do serviço a ser prestado será utilizada a métrica “UST” (Unidade de Serviço Técnico) que equivale a 1 (uma) hora de esforço especializado, não individualizado. Embora a medição do esforço seja feita em UST, a remuneração é sempre vinculada a resultado, na forma de entregáveis e níveis de esforço.
- 5.4.4 Em nenhuma hipótese a **CONTRATANTE** remunerará a **CONTRATADA** pelo número de horas empenhadas em determinado escopo. A remuneração será feita, exclusivamente, pela dimensão da demanda em UST.
- 5.4.5 A **CONTRATANTE** irá elaborar documento de especificação funcional, ou documento equivalente, que será encaminhado a **CONTRATADA** que deverá apresentar proposta comercial/orçamento para o desenvolvimento.
- 5.4.6 O documento de especificação funcional será encaminhado a **CONTRATADA** que deverá apresentar orçamento em UST para o desenvolvimento/execução do serviço.
- 5.4.7 A **CONTRATANTE** poderá declinar do orçamento apresentado sem que isso represente ônus.
- 5.4.8 Só será consumido o necessário, não havendo garantia de consumo ou franquia.
- 5.4.9 Embora o catálogo descrito abaixo esteja bem definido, o processo de desenvolvimento e sustentação de uma solução é dinâmico. Devido a isso, o catálogo abaixo poderá ser atualizado futuramente, em comum acordo entre as partes.

#	Atividade	Complexidade	Descrição	Estimativa UST
1	Levantamento, elaboração e documentação de requisitos	Simple	Até duas funcionalidades	10
		Médio	De três a cinco funcionalidades	20
		Complexo	Mais de cinco funcionalidades	30
2	Desenvolvimento	Simple	Baixa complexidade - até duas funcionalidades	16
		Médio	Média complexidade - de três a cinco funcionalidades	32
		Complexo	Alta complexidade - demais casos	40
3	Integração	Simple	Até dois pontos de integração	20
		Médio	Até cinco pontos de integração	40
		Complexo	Demais casos	50
4	Parametrização	Simple	Até duas funcionalidades	4
		Médio	Entre três e cinco funcionalidades	8
		Complexo	Acima de seis funcionalidades	16

5.4.10 Os pagamentos deverão ter uma ordem de serviço de fechamento, elaborada pela **CONTRATANTE** e só poderão ser faturados após isto. Caso a entrega seja realizada com atraso em relação ao especificado na Ordem de Serviço e/ou Proposta de UST, poderão ser aplicadas os descontos abaixo:

Faixa de dias corridos de atraso	Percentual de desconto sobre o valor da proposta
Entre 1 e 15 dias	4%
Entre 16 e 25 dias	6%
Acima de 25 dias	8%

- 5.5 Caso a **CONTRATANTE** constate a existência de quaisquer irregularidades no que tange às especificações dos serviços, constantes no Anexo I do Edital Pregão Eletrônico 26/2026, poderá recusar sua aceitação quando da execução dos respectivos serviços e solicitar sua reexecução à **CONTRATADA**, no todo ou em parte, para que esta o refaça de acordo com o prazo estipulado pela **CONTRATANTE**, sem qualquer ônus adicional à esta.
- 5.6 A **CONTRATADA** assegurará à **CONTRATANTE** garantia dos serviços prestados pelo período de vigência contratual.
- 5.7 O descumprimento do prazo previsto implicará nas sanções previstas na Cláusula Décima Segunda deste Contrato.
- 5.8 A **CONTRATADA** obriga-se a entregar à **CONTRATANTE** o serviço, objeto do presente Contrato, inteiramente concluído, em condições de aceitação e de utilização em estrita observância ao prazo descrito na Cláusula 5.3.

Cláusula Sexta – Do Pagamento:

- 6.1 Pela prestação dos serviços, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores unitários indicados na tabela abaixo, após efetiva utilização/implantação:

Item	Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor anual
1	Licença CRM <i>Marketing</i> ^{1,2,3,9}	360			
2	Licença CRM Vendas ^{1,2,3}	180			
3	Licença Omnichannel ^{1,2,3}	180			
4	Leads engajados – baixo ^{1,4,7}	50.000	N/A		
5	Leads engajados – médio ^{1,5,7}	100.000	N/A		
6	Leads engajados – alto ^{1,6,7}	4.725.000	N/A		
7	Serviço de disparo de e-mail mensal ¹	Sem limites	N/A		

8	Serviço de criação de conta para SMS ¹	30		N/A	
9	Contatos via SMS mensal ^{1,8}	2.247.500			
10	Serviço de criação de conta do <i>WhatsApp</i> ¹	30		N/A	
11	Contatos via <i>WhatsApp</i> mensal ^{1,8}	2.247.500			
12	Serviço de IA ^{1,2,10}	1			
13	Implantação ¹	4		N/A	
14	Treinamento ¹	8		N/A	
15	UST ¹	12.000		N/A	
16	Suporte Mensal	12	N/A		
Total					

¹ A ser consumido sob demanda.

² Caso a ferramenta não exija licenças, este item não se aplica.

³ Iniciando minimamente em 3 (três) licenças.

⁴ Entende-se como “consumo de *leads* – baixo” a primeira faixa de cobrança, que vai de 1 a 50.000 *leads*, que será cobrado sob demanda.

⁵ Entende-se como “consumo de *leads* – médio” vai de 50.001 a 100.000 *leads*, que será cobrado sob demanda. Esta segunda faixa só é aplicável caso a primeira faixa seja medida e cobrada de forma integral no mês. Exemplo: Caso o mês tenha consumido 60.000 *leads*, os 50.000 primeiros serão cobrados na faixa “consumo de *leads* - baixo” e os 10.000 sobressalentes serão cobrados como “consumo de *leads* – médio”.

⁶ Entende-se como “consumo de *leads* – alto” a terceira faixa de cobrança, que vai de 100.001 a 4.725.000 *leads*, que será cobrado sob demanda. Esta terceira faixa só é aplicável caso a primeira e a segunda faixa sejam medidas e cobradas de forma integral no mês. Exemplo: Caso o mês tenha consumido 160.000 *leads*, os 50.000 primeiros serão cobrados na faixa “consumo de *leads* – baixo”, os 100.000 seguintes serão cobrados na faixa “consumo de *leads* – médio” e os 10.000 sobressalentes serão cobrados como “consumo de *leads* – alto”.

⁷ Consumo de *Leads* deverá ser medido e cobrado mensalmente com base na quantidade de contatos engajados no período de referência, entendendo-se como engajados aqueles que tenham sido impactados por alguma ação do CRM, tais como recebimento de comunicações, participação em fluxos de automação, disparo de mensagens, interações em canais digitais ou qualquer outro tipo de contato ativo promovido pela plataforma. O consumo dos *leads* será cumulativo, levando em consideração exclusivamente os contatos efetivamente engajados em cada mês de apuração, independentemente do tamanho total da base cadastrada. Na renovação do contrato, após os 12 meses de vigência, será facultado a **CONTRATANTE** solicitar a readequação

(*upgrade* ou *downgrade*) das faixas de consumo contratadas, de acordo com o histórico real de engajamento observado.

⁸ Em relação aos “Contatos via WhatsApp mensal”, a **CONTRATADA** deverá informar no quadro de custos o valor unitário por mensagem, o qual deverá corresponder ao maior valor unitário praticado pela Meta entre as categorias de mensagens vigentes, incluindo, mas não se limitando, às mensagens de marketing. O valor informado será considerado valor máximo de referência, independentemente da categoria efetivamente utilizada no disparo das mensagens ao longo da execução contratual. Os custos relacionados à gestão da conta, integração técnica, configuração, manutenção, suporte e sustentação da solução de WhatsApp deverão estar contemplados no item “Serviço de criação de conta do WhatsApp” da proposta comercial, não sendo admitida a inclusão desses custos no valor unitário das mensagens.

⁹ O serviço será licenciado no modelo LUM (Licença de Uso Mensal), com cobrança efetuada de forma mensal. Alternativamente, poderá ser realizada cobrança proporcional ao período de vigência contratual vigente no momento da ativação da licença. Exemplo: caso a licença for ativada no oitavo mês de vigência contratual, só será admitido a cobrança referente aos 4 meses restantes após a ativação da licença.

¹⁰ Entende-se como única a instalação de serviço de Inteligência Artificial, sendo o seu consumo ou requisições ilimitadas.

6.2 Os pagamentos à **CONTRATADA** serão efetuados em até 28 (vinte e oito) dias corridos, contados da execução do objeto e aceitação pelo fiscal da **CONTRATANTE**, conforme descrito na Cláusula 6.2.1, desde que a nota fiscal seja recebida sem incorreções e se dará, preferencialmente, por meio do boleto bancário. Caso não seja possível a emissão do boleto bancário, será admissível crédito em conta corrente da **CONTRATADA**

6.2.1 O aceite da **CONTRATANTE** será dado em até 5 (cinco) dias úteis após a execução do objeto. O referido aceite não exclui a responsabilidade da **CONTRATADA** por vícios de quantidade, de qualidade, técnico ou por desacordo com as especificações deste Contrato e no Anexo I do Edital Pregão Eletrônico 26/2026, verificados posteriormente ao recebimento do objeto.

6.2.2 A **CONTRATADA** deverá emitir as notas fiscais relativas à execução do presente Contrato contendo, obrigatoriamente, o detalhamento analítico e individualizado de todos os itens efetivamente fornecidos, consumidos ou executados, em conformidade com os itens, quantitativos e valores previstos contratualmente.

6.2.3 A ausência do detalhamento previsto nesta cláusula poderá ensejar a recusa da nota fiscal pela **CONTRATANTE** até a devida regularização, sem prejuízo dos prazos de pagamento previstos contratualmente.

6.2.4 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras, iniciando-se o prazo para pagamento, estabelecido no item 6.2 acima, somente após a comprovação da regularização da situação, sem ônus para a **CONTRATANTE**.

6.2.5 Na hipótese de pagamento via crédito em conta corrente, é dever da **CONTRATADA** informar e manter atualizados os dados bancários, cabendo-lhe comunicar à **CONTRATANTE**, de imediato, qualquer alteração.

6.2.5.1 Responsabilizar-se-á integralmente a **CONTRATADA** por pagamentos indevidos em razão da falta, erro de informação ou de atualização dos dados bancários.

6.2.6 Caso a **CONTRATADA** opte por faturar em nome da filial, esta condição deverá ser informada à **CONTRATANTE**, devendo a empresa emitir declaração relativa ao faturamento pelo CNPJ da filial, cabendo, ainda, anexar os documentos de regularidade pertinentes.

6.3 O faturamento e a cobrança serão efetuados através da emissão de nota fiscal para a **CONTRATANTE**, conforme abaixo:

Nome:	SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC
CNPJ:	33.469.172/0001-68
Insc. Est.:	78.049.006
Endereço:	Av. Ayrton Senna, 5.555, Barra Olímpica, Rio de Janeiro, RJ – CEP: 22775-004

6.4 Todos os fornecedores usuários da nota fiscal eletrônica, ao emitirem-na para a **CONTRATANTE**, deverão enviar os arquivos para os *e-mails* conforme abaixo:

6.4.1 Arquivo XML: nfti@senac.br.

6.4.2 Arquivo PDF: nfti@senac.br, aline.duraes@senac.br,
bruno.pereira@senac.br

6.5 As notas fiscais deverão ser emitidas nos termos e limites da legislação tributária vigente nas esferas federal, estadual e municipal, já constando todos os tributos incidentes, a descrição do objeto contratado e o mês de referência.

6.6 A **CONTRATADA** deverá anexar, a cada nota fiscal, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, fotocópia dos documentos que comprovem sua regularidade fiscal, tais como:

6.6.1 Prova de regularidade para com a Fazenda Nacional, composta da Certidão Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União, abrangendo, ainda, as contribuições previstas nas alíneas “a”, “b” e “c” do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24/07/1991, conforme Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751 de 02/10/2014.

6.6.2 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), composta da Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) ou outro meio equivalente, no cumprimento dos encargos instituídos por lei.

6.7 É vedado à **CONTRATADA** negociar os títulos de crédito emitidos contra a **CONTRATANTE**, bem como a antecipação de pagamento de qualquer natureza.

Cláusula Sétima – Do Reajuste:

7.1 O preço constante neste Instrumento será fixo e irrevogável pelo período de sua vigência e somente poderá ser reajustado:

7.1.1 Em caso de renovação, após 12 (doze) meses, caso haja interesse das partes, ficando, desde já, estabelecido o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro que venha substituí-lo para a correção de valores.

7.1.2 Nas hipóteses devidamente comprovadas de quebra do equilíbrio econômico e financeiro das condições pactuadas ou fatos supervenientes que impliquem na redução ou majoração dos preços. Nesse caso, a **CONTRATADA** deverá encaminhar

solicitação por escrito à **CONTRATANTE**, fundamentada, com a juntada de documentos que comprovem o alegado, devendo manter os valores e a prestação dos serviços, até que seja dada a resposta ao pleito.

7.1.2.1 A parte solicitante deverá demonstrar a ausência de prejuízo ou vantagem desproporcional.

7.2 É proibido o pedido de revisão com efeito retroativo.

Cláusula Oitava – Da Fiscalização:

8.1 A execução dos serviços objeto deste Contrato será fiscalizada pela **CONTRATANTE**, pelos empregados **Sra. Aline Durães** e/ou **Sr. Bruno Pereira** e/ou **Sr. Paulo Costa** e/ou **Sra. Emanuelle Moreira**, que poderão fornecer à **CONTRATADA** orientação quanto à execução e qualidade exigidas na prestação dos serviços e, ainda, solicitar apresentação de relatório contendo todas as solicitações ocorridas no mês. A referida fiscalização não exime a **CONTRATADA** da responsabilidade no controle, fiscalização e execução dos serviços constantes neste Contrato.

8.1.1 Os empregados credenciados para fiscalização dos serviços serão investidos de plenos poderes para, diretamente ou através de auxiliares, exercer a fiscalização geral e total dos serviços ora contratados, tendo como atribuições principais:

- a) Exigir da **CONTRATADA** a estrita observância às estipulações deste Contrato, à documentação a ele anexa, às normas da **CONTRATANTE** e à melhor técnica consagrada pelo uso para a execução dos serviços objeto do presente Contrato.
- b) Suspender o serviço, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que, a seu critério, considerar esta medida necessária à regular execução deste, ou à salvaguarda dos interesses da **CONTRATANTE**.
- c) Recusar os métodos de trabalho ou processos de execução do serviço que, a seu critério, estejam em desacordo com as exigências e padrões técnicos e administrativos estipulados pelo presente Contrato.
- d) Controlar as condições de trabalho, ajustando com a **CONTRATADA** as alterações na sequência da execução que

forem consideradas convenientes ou necessárias, e controlar tais condições de modo a exigir desta, na ocorrência de atraso nos serviços, a adoção de regime de trabalho diferente.

e) Determinar os prazos para cumprir as exigências feitas.

8.2 A cada vez que a fiscalização da **CONTRATANTE** notificar o aviso de um defeito e o respectivo prazo de correção, começará o período de correção de defeito para o que a **CONTRATADA** foi informada. A mesma deverá corrigi-lo no prazo definido pela **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** tem a responsabilidade de correção dos defeitos que ela própria identifique antes do fim do prazo de observação. A **CONTRATANTE** deverá certificar que todos os defeitos foram corrigidos.

8.3 A fiscalização exercida pela **CONTRATANTE** não excluirá, nem reduzirá, a responsabilidade da **CONTRATADA** por controle, fiscalização, execução da prestação de serviço e qualquer irregularidade, inclusive perante terceiros.

Cláusula Nona – Da Subcontratação:

9.1 A **CONTRATANTE** poderá admitir, a seu critério, subcontratação de partes do objeto deste Contrato.

9.2 Fica expressamente vedado à **CONTRATADA** subcontratar quaisquer empresas, consórcios ou entidades que tenham participado do processo licitatório que originou este contrato, seja de forma direta ou indireta, independentemente da fase ou modalidade de participação.

9.3 A **CONTRATADA** poderá subcontratar partes do serviço até o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor contratual. A **CONTRATADA** poderá optar por subcontratar determinados serviços, principalmente aqueles que por sua especialização requeiram emprego de empresas ou profissionais especialmente habilitados, desde que a subcontratação seja requerida por escrito e submetida à expressa autorização da **CONTRATANTE** e respeitados o limite máximo citado.

9.3.1 A **CONTRATANTE** poderá exigir da **CONTRATADA** a apresentação de todos ou parte dos documentos de habilitação dos subcontratados e somente após análise de toda a documentação a **CONTRATANTE** autorizará a subcontratação. As empresas que participarem deste Contrato não poderão ser subcontratadas.

9.4 Caso autorizada, a subcontratação será de única, exclusiva e total responsabilidade da **CONTRATADA**.

9.4.1 Se autorizada a efetuar a subcontratação de parte dos serviços, a **CONTRATADA** realizará a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responderá perante a **CONTRATANTE** pelo cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação, ficando a **CONTRATADA** responsável pelas obrigações com a Previdência Social, PIS, FGTS, dívidas trabalhistas e outras.

9.4.2 Por ocasião do faturamento, além dos documentos de habilitação citados, serão exigidos a apresentação, por parte da **CONTRATADA**, de toda documentação relativo aos subcontratados, tais como, comprovantes de recolhimento do INSS, FGTS, ISS, PIS, a folha de pagamento relativo ao mês de competência imediatamente anterior dos subempreiteiros locados no serviço, relação de empregados – RE junto à Guia de Recolhimento da Previdência Social, recibos de entrega dos vales-transportes, vales-alimentação, férias, uniformes, EPI's e de outros benefícios estipulados em lei ou na convenção ou acordo coletivo da categoria. E em caso de empregados demitidos, recibo do pagamento das verbas rescisórias, acompanhado do respectivo Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho (TRCT).

9.4.3 A **CONTRATADA** obriga-se a respeitar, rigorosamente, no que se refere a todos terceiros subcontratados, a legislação vigente sobre impostos, contribuições e taxas, segurança do trabalho, previdência social e acidentes do trabalho, por cujos encargos responderá unilateralmente em toda sua plenitude, por mais especiais que sejam.

9.5 A **CONTRATANTE** não terá nenhum vínculo com qualquer subcontratado, sendo a **CONTRATADA** a única responsável pela subcontratação.

9.6 Caso a **CONTRATADA** não execute, total ou parcialmente, qualquer dos itens ou serviços previstos, a **CONTRATANTE**, reserva-se o direito de executá-los diretamente ou através de terceiros. Ocorrendo a hipótese mencionada, a **CONTRATADA** responderá pelos custos e/ou garantias e/ou pagamento direto ficando sujeitas as sanções previstas na Cláusula Décima Segunda deste Instrumento.

- 9.7 Caso os funcionários da subcontratada necessitem ingressar em algum dos ambientes da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá solicitar prévia autorização e informar em lista o nome e dados dos mesmos.

Cláusula Décima – Das Alterações:

- 10.1 Nenhuma das disposições deste Contrato poderá ser considerada renunciada ou alterada, salvo se for especificamente formalizada por meio de Termo 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 à novação, ficando mantido o direito de se exigir da parte faltosa ou inadimplente, a qualquer tempo, a cessão da falta ou o cumprimento integral da tal obrigação.

- 10.2 Eventuais alterações contratuais por acordo entre as partes serão formalizadas mediante a celebração de termos aditivos. Registros que não caracterizem alterações contratuais poderão ser realizadas por simples apostila, dispensada a celebração de termos aditivos, como nas seguintes hipóteses:

10.2.1 Variação do valor contratual para refletir o reajuste anual previsto no subitem 7.1.1 deste Contrato;

10.2.2 Alterações na razão ou na denominação social do **CONTRATADO**;

10.2.3 Alteração do responsável pela fiscalização designado no item 8.1 do presente Instrumento;

10.2.4 Adequações derivadas de erro material.

- 10.3 A **CONTRATADA** fica obrigada a acatar, nas mesmas condições deste Contrato, por ato unilateral da **CONTRATANTE**, os acréscimos que se fizerem necessários, até o limite de 50% (cinquenta por cento) do valor inicial atualizado, conforme estipulado no artigo 38 da Resolução Senac nº 1.270/2024.

- 10.4 As supressões poderão ser realizadas nos limites convencionados entre as partes.

Cláusula Décima Primeira – Da Novação:

- 11.1 A não utilização, pela **CONTRATANTE**, de qualquer direito a ela assegurado neste Contrato ou na Lei em geral, ou a não aplicação de quaisquer das sanções nele previstas, não importará em novações quanto a seus termos, não devendo,

portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras.

Cláusula Décima Segunda – Das Sanções por Inadimplemento:

12.1 Será facultado à **CONTRATANTE** a aplicação das sanções abaixo, respeitados os princípios da ampla defesa e do contraditório, nos casos de inadimplemento, total ou parcial, por parte da **CONTRATADA**, em relação às condições contratuais:

12.1.1 Advertência.

12.1.2 Multa moratória de 1% (um por cento) do valor do objeto em atraso, por dia de atraso, limitada a 30% (trinta por cento) do valor do objeto em atraso.

12.1.3 Multa não compensatória de até 10% (dez por cento) do valor do objeto, em caso de inadimplemento parcial, sem prejuízo da apuração das perdas e danos, que deverão ser demonstradas e comprovadas.

12.1.4 Multa não compensatória de até 20% (vinte por cento) do valor do Contrato, em caso de inadimplemento total, sem prejuízo da apuração das perdas e danos, que deverão ser demonstradas e comprovadas.

a) Respeitados o princípio do contraditório e o princípio da ampla defesa, o valor correspondente à multa poderá ser descontado das notas fiscais.

b) Se porventura o valor da nota fiscal for insuficiente, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida, por meio de depósito ou transferência bancária no prazo de até 10 (dez) dias corridos, após o recebimento da notificação escrita à parte em atraso, na conta bancária a ser informada pela **CONTRATANTE**. Nesta hipótese, após a notificação para pagamento, fica a **CONTRATADA** obrigada a comprovar o recolhimento, mediante a apresentação da cópia do recibo do depósito efetuado.

c) Decorrido o prazo de 10 (dez) dias corridos, para recolhimento da multa, o débito será acrescido de 1% (um por cento) de mora por mês/fração, inclusive referente ao mês da

quitação/consolidação do débito, limitado o pagamento com atraso em até 60 (sessenta) dias corridos, e, após este prazo, o débito poderá ser cobrado judicialmente.

12.1.5 Rescisão unilateral do contrato, na forma do art. 40 da Resolução Senac 1.270/2024.

12.1.6 Suspensão do direito de licitar ou contratar com a **CONTRATANTE**, por período de até 3 (três) anos, conforme art. 40 da Resolução Senac 1.270/2024.

12.1.7 As hipóteses previstas nos subitens 12.1.7.1 à 12.1.7.4 abaixo ensejarão impedimento do direito de licitar e terão abrangência nacional, por prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos:

12.1.7.1 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida durante a execução deste Contrato;

12.1.7.2 Praticar ato fraudulento na execução do presente Contrato;

12.1.7.3 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

12.1.7.4 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

12.2 A critério da **CONTRATANTE**, as sanções poderão ser cumulativas.

12.3 Antes da aplicação de qualquer penalidade será facultada à parte contrária o contraditório e ampla defesa, mediante envio de notificação escrita à **CONTRATADA**, qual deverá ser respondida no prazo de até 5 (cinco) dias úteis ou outro a ser fixado pela **CONTRATANTE**.

12.4 As multas previstas nesta seção não têm caráter indenizatório, pelo que o seu pagamento não eximirá a **CONTRATADA** de ser acionada judicialmente pela responsabilidade da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar à **CONTRATANTE**.

Clausula Décima Terceira – Das Condições de Garantia (Sustentação / Suporte Técnico / Acordo de Nível de Serviço)

13.1 A **CONTRATADA** deverá prover suporte técnico especializado a partir da assinatura do Termo de Aceite da Implantação, iniciando imediatamente após a formalização da conclusão da etapa de implantação e/ou disponibilização da solução.

- 13.2 O suporte técnico deverá abranger atendimento garantido por níveis de serviço (SLA), proporcionado segurança no uso diário da solução e garantindo pronto-atendimento em casos críticos.
- 13.3 O suporte técnico deverá ser prestado em língua portuguesa (Brasil).
- 13.4 A **CONTRATADA** deverá prover suporte considerando a necessidade de sustentação, corretiva e evolutiva, o pleno funcionamento da solução implantada, esclarecimento de dúvidas e continuidade da solução.
- 13.5 Entende-se como manutenções corretivas qualquer manutenção realizada com o objetivo de restaurar as condições iniciais e ideais de operação de uma solução, eliminando as fontes de falhas que possam existir. Entende-se como manutenções evolutivas qualquer melhoria e adaptação na solução, com o objetivo de mantê-la atualizada frente às evoluções tecnológicas.
- 13.6 Dessa forma, o serviço de suporte inclui:
- 13.6.1 Suporte sobre a tecnologia ofertada;
 - 13.6.2 Número ilimitado de chamados técnicos para problemas na solução;
 - 13.6.3 Diagnósticos remotos;
 - 13.6.4 Resolução de incidentes;
 - 13.6.5 Resolução de problemas;
 - 13.6.6 Manutenção da solução para fins de atualização ou correção.
- 13.7 Os chamados abertos serão reportados mensalmente, com seus respectivos status, pela empresa **CONTRATADA**.
- 13.8 A abertura dos chamados para suporte e manutenção será realizada pelos usuários designados pela **CONTRATANTE**, por meio de telefone, e-mail ou sistema de abertura de chamados 24 horas por 7 dias da semana.
- 13.9 Os chamados abertos deverão ser registrados em software específico da **CONTRATADA**, de modo que o histórico das ações realizadas, desde a abertura, seja acompanhado pela **CONTRATANTE**. Exemplos: solicitações adicionais, interações e quaisquer modificações nos chamados.

13.10 A **CONTRATADA** será responsável pela manutenção do software de acompanhamento de chamados em funcionamento, sem erros, durante toda a vigência do contrato.

13.11 O software de acompanhamento de chamados deverá permitir a extração das informações em relatórios e permitir o filtro por período.

13.12 O suporte deverá ser prestado em horário comercial, todos os dias.

13.13 Acordo de Nível de Serviço (SLA – Service Level Agreement):

Classificação	Descrição	Prazo para conclusão do atendimento*
Nível 1 (Alto)	Incidente que impede o uso normal dos sistemas ou funcionalidade, sem alternativa para sua utilização.	12 (doze) horas
Nível 2 (Médio)	Incidente que impede o uso normal da aplicação ou que tenham desempenho prejudicado.	3 (três) dias
Nível 3 (Baixo)	Incidente sem paralisação do sistema e sem inoperabilidade de funções críticas. Ou seja, incidentes que não impedem o uso normal da solução.	5 (cinco) dias
Nível 4 (Sem urgência)	Incidente sem paralisação do sistema, sem inoperabilidade de funções críticas e sem comprometimento crítico de dados, processos ou ambiente. Requisição de informação ou orientação sobre determinada funcionalidade.	7 (sete) dias

*referência de tempo em horas/dias úteis

13.14 Das multas em caso de não cumprimento de SLA:

- a) Multa para não cumprimento do SLA para incidentes classificados com severidade Nível 1: será aplicada multa de 0,50% ao dia sobre o valor mensal do suporte pelo atraso no atendimento.
- b) Multa para não cumprimento do SLA para incidentes classificados com severidade Nível 2: será aplicada multa de 0,25% ao dia sobre o valor mensal do suporte pelo atraso no atendimento.

- c) Multa para não cumprimento do SLA para incidentes classificados com severidade Nível 3: será aplicada multa 0,20% ao dia sobre o valor mensal do suporte pelo atraso no atendimento.
- d) Multa para não cumprimento do SLA para incidentes classificados com severidade Nível 4: será aplicada multa 0,10% ao dia sobre o valor mensal do suporte pelo atraso no atendimento.

13.15 O atraso no atendimento para os incidentes classificados no item 13.13 deverão ser contados a partir do prazo de abertura de cada chamado, efetuado na central de atendimento, através dos canais de comunicação disponibilizada pela **CONTRATADA** até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela equipe técnica da **CONTRATANTE**.

13.16 As multas previstas são independentes entre si e poderão ser aplicadas isoladamente.

13.17 As multas não serão aplicadas caso seja comprovado que o motivo do não atendimento do SLA seja decorrente de problemas na infraestrutura (rede de dados e elétrica) da **CONTRATANTE**.

13.18 Para o cálculo do SLA são consideradas horas úteis de trabalho.

Cláusula Décima Quarta – Da Extinção:

14.1 O presente Contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

14.1.1 Resilição a qualquer tempo, por quaisquer das partes, mediante comunicação por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias corridos da data em que se pretender extingui-lo, momento em que deverão ser observadas as obrigações contraídas no período.

14.1.2 Por descumprimento de quaisquer das Cláusulas, independente de ações legais.

14.1.3 Em caso de dissolução ou liquidação societária insolvência ou em caso de falecimento quando se tratar de Sociedade Limitada Unipessoal (SLU).

14.1.4 Quando, justificadamente, não for mais do interesse da **CONTRATANTE**.

- 14.1.5 Atraso injustificado para conclusão do serviço por mais de 10 (dez) dias consecutivos ou ensejar retardamento da execução do objeto.
- 14.1.6 Superveniente incapacidade técnica da **CONTRATADA**, devidamente comprovada.
- 14.1.7 Negar-se a **CONTRATADA** a refazer qualquer trabalho realizado em desacordo com as especificações técnicas constantes deste Contrato e do Anexo I do Edital Pregão Eletrônico 26/2026, no prazo que, para tanto determinar a fiscalização da **CONTRATANTE**.

Cláusula Décima Quinta – Da Confidencialidade:

- 15.1 A **CONTRATADA** se compromete a manter sigilo e confidencialidade sobre todas e quaisquer informações verbais ou escritas, cedidas ou reveladas por ocasião do presente Contrato, responsabilizando-se pela reparação de danos em caso de violação da obrigação ora assumida.
- 15.2 A **CONTRATADA** obriga-se a não usar ou revelar qualquer informação acerca da execução do presente Contrato, a terceiros, para quaisquer fins, sem o acordo prévio da **CONTRATANTE**. Esta obrigação subsistirá pelo período de vigência deste Contrato, bem como pelo período de 5 (cinco) anos contados da data do término ou da rescisão do presente Contrato.

Cláusula Décima Sexta – Da Proteção de Dados Pessoais:

- 16.1 As partes obrigam-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- 16.2 Na execução do objeto deste Contrato, nos termos do art. 5º, inciso VI e VII, da Lei nº 13.709/2018, a **CONTRATANTE** será o controlador e a **CONTRATADA** será a operadora dos dados pessoais. As obrigações e responsabilidades de cada uma das partes no tratamento de dados pessoais observarão as disposições previstas na legislação aplicável, além das Cláusulas constantes deste Contrato.
- 16.3 Fica estipulado que as partes deverão se adequar em caso de modificação dos textos legais indicados na Cláusula acima ou de qualquer outro, de forma que exija modificações na estrutura do escopo deste Contrato ou na execução das atividades ligadas a ele.

- 16.4 Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a **CONTRATANTE** poderá resolvê-lo sem qualquer multa, penalidade, ou indenização, apurando-se os serviços prestados e/ou produtos fornecidos até a data da rescisão e conseqüentemente valores devidos correspondentes.
- 16.5 A **CONTRATADA** deve dar ciência aos seus empregados, diretores, prepostos, clientes, fornecedores e parceiros sobre as legislações vigentes sobre Proteção de Dados Pessoais e garantir que possui todos os consentimentos e avisos necessários para permitir o tratamento de dados pessoais dos respectivos titulares a serem necessários para a execução do serviço.
- 16.6 A **CONTRATADA**, neste ato, garante a **CONTRATANTE** que todos os dados pessoais coletados, produzidos, receptados, classificados, utilizados, acessados, reproduzidos, transmitidos, distribuídos, processados, arquivados, armazenados, eliminados, avaliados ou controlados pela informação, modificados, comunicados, transferidos, difundidos ou extraídos em razão do presente Contrato, serão tratados em conformidade com as legislações vigentes aplicáveis, sob pena de indenizar a **CONTRATANTE** pelos prejuízos que este venha a incorrer em razão de eventuais demandas judiciais ou administrativas, que sejam prejuízos, moral, material ou perdas e danos ocasionados a **CONTRATANTE**, seus empregados, clientes ou fornecedores e parceiros, tais como, mas não se limitando a, despesas como honorários advocatícios, custas judiciais e taxas administrativas.
- 16.7 A **CONTRATADA** se obriga a realizar a correção, eliminação, anonimização ou bloqueio de dados, quando notificada pela **CONTRATANTE**, nos casos de requisição do titular de dados pessoais à **CONTRATANTE**.
- 16.8 A **CONTRATADA** deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar, bem como deverá adotar as melhores práticas e implementar medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra situações, acidentais ou ilícitas, de destruição, perda, alteração, comunicação, difusão, acesso não autorizado, ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito, além de garantir a segurança no âmbito do tratamento de dados pessoais.
- 16.9 A **CONTRATADA** deverá notificar a **CONTRATANTE**, imediatamente, por *e-mail* aos fiscais indicados neste Contrato, em caso de reclamações e solicitações que venha a receber do titular de dados pessoais, bem como notificações, citações ou intimações judiciais ou administrativas em relação à

conformidade com a proteção de dados identificadas em razão do presente Contrato.

16.10 A **CONTRATADA** deverá notificar a **CONTRATANTE**, por *e-mail* aos Fiscais indicados neste Contrato, em 24h (vinte e quatro horas), em virtude de:

16.10.1 Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais;

16.10.2 Qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao processamento e tratamento dos dados pessoais; e

16.10.3 Qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da **CONTRATADA**.

16.11 As partes comprometem-se a cooperar entre si, auxiliando, na medida do razoável, no cumprimento de obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo as informações disponíveis e ações necessárias para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança, com relação aos dados pessoais utilizados na execução do objeto do presente Contrato.

16.12 O disposto na Cláusula acima, ou eventual descumprimento de quaisquer deveres ou obrigações legais, contratuais, judiciais ou administrativos por uma das partes contratantes, não gera responsabilidade solidária ou subsidiária da outra parte, ficando somente a parte responsável, nos termos da lei, sujeita às sanções legais e contratuais pertinentes.

16.13 A **CONTRATANTE** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CONTRATADA** com a Proteção de Dados Pessoais, sem que implique em qualquer diminuição da responsabilidade da **CONTRATADA**.

16.14 O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da **CONTRATANTE** ou dos seus empregados, clientes, fornecedores e parceiros para a **CONTRATADA**.

16.15 A **CONTRATADA** se obriga a não utilizar, compartilhar ou comercializar quaisquer dados pessoais, que se originem e sejam criados a partir do tratamento de dados pessoais, que tenha acesso em razão do presente Contrato.

16.16 Cada parte obriga-se a manter o mais absoluto dever de sigilo e confidencialidade relativamente a toda e quaisquer informações e dados

pessoais tratados a que ela ou quaisquer de seus diretores, empregados e/ou prepostos venham a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiado em razão da celebração e execução deste Contrato.

Cláusula Décima Sétima – Das Condições Ambientais:

17.1 A **CONTRATADA**, sempre que possível, atenderá aos critérios de sustentabilidade e observância às regras ambientais para atividade potencialmente poluidoras tais como:

17.1.1 Que sejam observados os requisitos sustentáveis ou de menor impacto ambiental;

17.1.2 Estímulo à adoção de padrões sustentáveis de produção e utilização;

17.1.3 Adoção, desenvolvimento e aprimoramento de tecnologias limpas como forma de minimizar impactos ambientais;

17.1.4 Incentivo à indústria da reciclagem, tendo em vista fomentar o uso de matérias-primas e insumos derivados de materiais recicláveis e reciclados;

17.1.5 Menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;

17.1.6 Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;

17.1.7 Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;

17.1.8 Maior geração de emprego e renda, preferencialmente com mão de obra local;

17.1.9 Redução de desigualdades sociais, ações de equidade de gênero, raça e etnia, inclusão social e diversidade;

17.1.10 Boas práticas de governança, ambiental, social e trabalhista;

17.1.11 Que os objetos sejam, preferencialmente, acondicionados em embalagem adequada, com menor volume possível, que utilize

materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.

- 17.2 A **CONTRATADA** se compromete a destinar, sempre que possível, todos os resíduos de forma ambientalmente correta, sempre priorizando materiais que sejam menos agressivos ao meio ambiente e possibilitem reutilização futura, bem como deverá dar ênfase nos princípios da redução, reutilização e reciclagem.

Cláusula Décima Oitava – Da Política de Anticorrupção

- 18.1 Pelo presente instrumento contratual, a **CONTRATADA** se compromete a observar as normas legais vigentes no país, incluindo, mas não se limitando, à Lei Anticorrupção (Lei 12.846/2013), bem como se obriga a agir em total consonância com as políticas internas estabelecidas pela **CONTRATANTE**.
- 18.2 A **CONTRATADA**, por meio de livre manifestação, declara que nenhum de seus representantes, administradores, diretores, sócios, consultores ou partes relacionadas está envolvido, direta ou indiretamente, em qualquer atividade ou prática que caracterize infração administrativa nos termos da Lei Anticorrupção.
- 18.3 A **CONTRATADA** declara que, em nenhuma circunstância forneceu, pagou ou autorizou pagamentos, nem concordou em oferecer presentes ou qualquer objeto de valor a qualquer pessoa ou entidade, seja pública ou privada, com o objetivo de obter benefícios ilícitos para si mesma ou para a **CONTRATANTE** e se compromete a não realizar tais práticas ao longo de toda a vigência do presente contrato.
- 18.4 As partes se comprometem a não empregar ou estabelecer qualquer forma de relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas em atividades criminosas, especialmente aquelas sob investigação pelos delitos previstos nas leis de anticorrupção e de lavagem de dinheiro.
- 18.5 A **CONTRATADA** assume o compromisso de notificar, prontamente, a **CONTRATANTE**, por meio do Canal de Denúncias, a respeito de qualquer suspeita ou violação das legislações vigentes, bem como sobre quaisquer casos em que tomar conhecimento de práticas de suborno ou corrupção.
- 18.6 O não cumprimento pela **CONTRATADA** das normas legais de anticorrupção e das disposições constantes neste contrato será considerado uma infração grave, podendo resultar na rescisão do instrumento contratual, conferindo à **CONTRATANTE** o direito de declarar rescindido, imediatamente, o presente contrato, sem qualquer ônus ou penalidade para si e caberá à **CONTRATADA**

arcar com as perdas e danos a que der causa, conforme previsto na legislação aplicável.

- 18.7 A **CONTRATANTE** se reserva o direito de rescindir, imediatamente, o presente contrato, caso fique comprovada a participação ou envolvimento da **CONTRATADA**, diretamente ou indiretamente, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas e/ou obstrutivas, bem como em lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores conforme disposto na Lei nº 9.613/98. Essa medida será aplicada tanto na execução do presente contrato como em qualquer outro contrato em que a **CONTRATADA** esteja envolvida, seja com entes públicos ou privados.

Cláusula Décima Nona – Das Disposições Finais:

- 19.1 Todas as comunicações relativas ao presente Contrato serão consideradas como regularmente feitas pela **CONTRATANTE**, se entregues ou enviadas por carta protocolizada ou *e-mail* para o endereço da **CONTRATADA**.
- 19.2 A **CONTRATADA** declara ter ciência e se compromete a cumprir os princípios e regras contidos no Código de Ética da **CONTRATANTE**, disposto no *site*: <https://transparencia.senac.br/#/dn/controle-interno-externo>.
- 19.3 Qualquer mudança de endereço, denominação, de tipo societário ou alteração relativa à reorganização societária da **CONTRATADA** deverá ser imediatamente comunicada à **CONTRATANTE**.
- 19.4 Os prazos estipulados neste Contrato, para cumprimento das obrigações contratuais, vencem independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial.
- 19.5 Se alguma Cláusula ou condição deste Contrato for total ou parcialmente anulada judicialmente, tal nulidade afetará unicamente a disposição contratual pertinente, vinculando às partes ao restante deste Contrato, como se a disposição nula não o integrasse.
- 19.6 É vedado à **CONTRATADA** utilizar-se de marcas, logotipos ou expressões de propaganda da **CONTRATANTE**, a não ser mediante autorização desta por escrito.
- 19.7 Admitir-se-á a continuidade deste Contrato na hipótese de a **CONTRATADA** passar por operações de reorganização societária, tais como cessão ou transferência total ou parcial, transformação, fusão, cisão e incorporação, desde que sejam observados pela nova empresa os requisitos de habilitação previstos

no Edital e em conformidade com a Resolução Senac 1.270/2024, e ainda, que sejam mantidas as condições inicialmente estabelecidas.

- 19.8 As partes convencionam que eventuais diferenças poderão ser compensadas ou deduzidas mediante prévia e expressa solicitação da parte interessada e consentimento da parte contrária.

Cláusula Vigésima – Do Foro:

- 20.1 As partes elegem o Fórum Regional da Barra da Tijuca da Comarca do Estado do Rio de Janeiro, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões que, porventura, surgirem na execução do presente Contrato.

Por estarem justas e de comum acordo, as partes abaixo identificadas assinam o presente Contrato.

(assinado digitalmente)
Empresa
RESPONSÁVEL LEGAL
Cargo

(assinado digitalmente)
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Senac – Administração Nacional