

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO DISTRITO FEDERAL

PREGÃO ELETRÔNICO PARA SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 01/2021

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Distrito Federal, **Senac-DF**, torna público, para conhecimento dos interessados, a realização de licitação, na modalidade Pregão, em sua forma Eletrônica, com Registro de Preços do **tipo menor preço por lote**, regida pela Resolução Senac nº 958/2012, publicada no D.O.U. nº 187, de 26/09/2012, obedecendo aos termos e às condições estabelecidas neste ato convocatório.

1 - DA ABERTURA

1.1 - A abertura do certame será no dia, hora e local abaixo indicado:

DATA: 1/03/2021

HORA: 10 horas

LOCAL: Portal de compras do Governo Federal: www.comprasgovernamentais.gov.br

CÓDIGO DA UASG: 926781

2 - DO OBJETO

2.1 - A presente licitação tem por objeto o registro de preços para a contratação de empresa especializada para eventuais fornecimentos de serviços de computação em nuvem com o fornecimento de Plataforma e Software como Serviço (PaaS e SaaS) em nuvem pública, bem como a sustentação e manutenção evolutiva de Solução Integrada de Inteligência para Atendimento Eletrônico Virtual, para atender as necessidades deste Senac-DF, conforme especificações contidas neste Instrumento Convocatório e seus Anexos.

2.2 - O **Senac-DF** não se obriga a adquirir o objeto desta licitação, podendo realizar contratação com terceiros sempre que se mostre mais vantajoso para a Entidade.

2.3 - Integram este Edital os seguintes Anexos:

- a) **Anexo I** – Especificações dos Serviços;
- b) **Anexo II** – Catálogo de Serviços;
- c) **Anexo III** – Ordem de Serviço (os);
- d) **Anexo IV** – Planilha de Formação de Preços;

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

- e) **Anexo V** – Termo de Vistoria;
- f) **Anexo VI** – Prova de Conceito;
- g) **Anexo VII** – Minuta da Ata de Registro de Preço; e
- h) **Anexo VIII** – Minuta do Contrato.

2.4 - O Edital e Anexos encontram-se disponíveis para conhecimento e obtenção pelos interessados, no site do Senac-DF, www.df.senac.br ou no portal de compras do Governo Federal, www.comprasgovernamentais.gov.br.

2.5 - Todos os horários estabelecidos neste Edital, avisos e durante a Sessão Pública, obedecerão, para todos os efeitos, o horário oficial de Brasília – DF.

2.6 - Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico, salvo comunicação do Pregoeiro em contrário.

2.7 - Esclarecemos que apesar das disposições constantes no sistema do Comprasnet, a presente licitação será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Senac-DF, aprovado pela Resolução Senac nº. 958/20122.8 - Não se aplica à presente licitação as disposições contidas na Lei Complementar nº. 123/2006.

2.8.1 - Caso ocorra a convocação para lance de desempate, esta deverá ser desconsiderada. A referida convocação é automática, entretanto conforme subitem anterior, não se aplica a presente licitação, pelo motivo exposto o desempate não é aplicável e não será aceito, conseqüentemente as empresas que ofertarem lance de desempate não serão convocadas.

3 - DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

3.1 - Poderão participar desta licitação os fornecedores que satisfaçam as condições e as exigências do presente Edital e seus Anexos, inclusive quanto à regularidade da documentação, e que estejam devidamente cadastradas junto ao Órgão Provedor do Sistema, e que:

- a) atenderem as condições deste Edital e seus Anexos;
- b) não tenham participação, seja a que título for, de dirigentes ou empregados do Sistema **Fecomércio-DF**;
- c) não sejam entidades estrangeiras ou sociedade que não funcionem no país;

- d) não estiverem sob decretação de falência, dissolução ou liquidação; e
- e) não estejam suspensos de licitar ou contratar com o Senac.

3.2 - Como requisito para a participação neste Pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que:

a) cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste Edital e seus Anexos; e

b) não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos, nos termos da Constituição da República Federativa do Brasil, Art.7º, Inciso XXXIII.

4 - DO CREDENCIAMENTO

4.1 - Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI, por meio do site www.comprasgovernamentais.gov.br;

4.1.1 - Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização;

4.2 - O credenciamento junto ao provedor do Sistema implica a responsabilidade legal da licitante e de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão Eletrônico;

4.3 - O uso da senha de acesso da licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao Senac-DF, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

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

4.5 - O Senac-DF não é unidade cadastradora do Sistema Eletrônico. Os licitantes interessados em participar da licitação deverão verificar no site do Comprasnet, as unidades cadastradoras do sistema para a entrega da documentação pertinente.

5 - DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

5.1 - A licitante deverá encaminhar Proposta Financeira, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, no site www.comprasgovernamentais.gov.br, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas;

5.1.1 - Até o horário marcado para abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas;

5.2 - A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Senac-DF responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

5.3 - Todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação das propostas financeiras serão de responsabilidade exclusiva da licitante, não cabendo qualquer responsabilidade ao Senac-DF, inclusive, pelas transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico ou de eventual desconexão;

5.4 - A apresentação da Proposta Financeira implicará em plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos;

5.5 - A elaboração da Proposta Financeira é de inteira responsabilidade da licitante, não lhe cabendo a desistência, sob pena de aplicação das sanções previstas neste Edital e seus Anexos ou na Resolução Senac nº 958/2012;

5.6 - Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, que forem omissas ou apresentem irregularidades insanáveis;

5.7 - É facultado ao pregoeiro realizar diligências para sanar falhas formais da proposta a exemplo de: erros numéricos, erros de cálculo, divergência entre preços unitários, subtotais e final;

5.8 - Quaisquer inserções que visem modificar, extinguir ou criar direitos, sem previsão neste Edital, serão tidas como inexistentes, aproveitando-se na proposta o que não for conflitante com as disposições aqui contidas.

6 - DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

6.1 - A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, no site www.comprasgovernamentais.gov.br, na data, horário e local indicados neste Edital, por comando do Pregoeiro;

6.2 - Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico;

6.3 - Caberá a licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

7 - DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1 - O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital;

7.2 - A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes;

7.3 - O Sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances, dando início à fase competitiva.

8 - DA FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1 - Iniciada a etapa competitiva, as licitantes com as propostas aceitas poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do recebimento e do valor do lance;

8.2 - As licitantes poderão, durante o horário fixado para o recebimento de lances, oferecer lances sucessivos, com valores inferiores ao último por eles ofertados e registrados no sistema, observados o horário fixado para abertura da sessão e regras estabelecidas neste Edital;

8.3 - Os lances apresentados e levados em consideração, para efeito de julgamento, serão de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração;

8.4 - Não serão aceitos 2 (dois) ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro;

8.5 - Durante o transcurso da sessão pública deste Pregão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada à identificação do detentor do lance;

8.6 - No caso de desconexão com o Pregoeiro no decorrer da sessão de lances do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a oferta dos lances;

8.7 - O pregoeiro, quando possível, dará continuidade a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados;

8.8 - Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão de lances do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação;

8.9 - Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa aberto e fechado, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, na forma do regulamento do sistema Comprasnet.

8.10 - Caso a licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

9 - DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

9.1 - O julgamento da proposta será pelo menor preço Global;

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

10 - DA NEGOCIAÇÃO

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

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

11 - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

11.1 - O Pregoeiro convocará a licitante classificada provisoriamente em 1º (primeiro) lugar para enviar os documentos exigidos para habilitação, conforme item 12 e a Proposta Financeira adequada ao último lance, por meio da funcionalidade "Enviar Anexo" do sistema eletrônico, na extensão PDF, no prazo estabelecido de 2 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta;

11.1.1 - Caso o licitante convocado enfrente dificuldade em atender a convocação, deverá informar, dentro do prazo previsto no item 11.1, deste edital, quando lhe será concedido um prazo adicional a critério do pregoeiro;

11.1.2 - Excepcionalmente, o pregoeiro poderá disponibilizar o e-mail institucional: licitacao@df.senac.br, caso o licitante tenha dificuldades em anexá-los ao sistema ou este não comporte o tamanho dos arquivos;

11.1.3 - As demais licitantes participantes da sessão poderão solicitar ao pregoeiro vistas dos arquivos enviados nos termos do subitem anterior, somente pelo e-mail institucional: licitacao@df.senac.br, no prazo máximo de 20 (vinte) minutos após encerrado o prazo de envio da documentação;

11.1.4 - Encerrado o prazo do subitem anterior, as vistas dos autos seguirão o descrito no item 15.7 deste edital;

11.2 - A Proposta Financeira a ser encaminhada deverá conter as seguintes informações:

11.2.1 - Prazo de validade, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação;

11.2.2 - Preço unitário e total de cada item, de acordo com as quantidades e os lances ofertados, em algarismos e por extenso (total), expresso em moeda corrente nacional (R\$);

11.2.3 - Na proposta financeira, a licitante deverá fazer constar apenas 02 (duas) casas decimais após a vírgula;

11.2.4 - Declaração expressa de estarem inclusos nos preços propostos todos os custos operacionais, equipamentos, EPIS, transportes, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais, taxas, fretes, impostos e quaisquer outras despesas que incidam direta ou indiretamente ao objeto deste Edital. Na falta de tal declaração, serão consideradas inclusas nos preços todas e quaisquer despesas vinculadas ao objeto desta licitação;

11.2.5 - O número desta licitação, razão social da licitante, número de CNPJ, telefone, e-mail, se houver, e o respectivo endereço com CEP, dados bancários para fins de pagamento com a indicação do nome e número do banco, agência e conta corrente de titularidade da licitante, vinculada ao CNPJ constante da Proposta;

11.2.6 - Descrição detalhada de todas as características dos produtos ofertados, de acordo com as especificações contidas nos Anexos deste Edital;

11.3 - Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para a língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado e também devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos;

11.3.1 - Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos;

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

11.5 - Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do equipamento ofertado, tais como catálogos, folhetos, manuais ou prospectos, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu posterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta;

11.6 - A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação exigida, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital;

11.7 - Os documentos remetidos por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema eletrônico poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro;

11.7.1 - Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados à Comissão Permanente de Licitação, na sede do Senac-DF, localizado no SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF, CEP 71.200-030;

11.7.2 - Os documentos emitidos por cartório *online* poderão ser apresentados, desde que acompanhados de seus respectivos certificados digitais, para conferência do Pregoeiro;

11.8 - O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada da licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro;

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

11.10 - Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor com valor superior ao preço estimado ou que apresentar preço manifestamente inexequível;

11.10.1 - Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado;

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

11.11 - Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da própria licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração;

11.12 - Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação;

11.13 - O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta à licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital;

11.14 - Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta motivadamente e passar à subsequente, poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor;

11.15 - A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes;

11.16 - Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para sua continuidade;

11.17 - Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital e declarada a licitante vencedora, o Pregoeiro consignará esta decisão em ata própria, que será disponibilizada no sistema eletrônico, encaminhando-se o processo à autoridade competente para homologação e adjudicação.

12 - DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

12.1 - Para habilitação nesta licitação, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação:

12.1.1 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) apresentação da cédula de identidade ou documento equivalente;
- b) prova de registro, no órgão competente, no caso de empresário individual;
- c) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente; e

d) ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado.

12.1.2 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a) A LICITANTE interessada deverá apresentar um ou mais Atestados de Capacidade Técnica, em nome da LICITANTE, em papel timbrado do atestante (cliente da LICITANTE), comprovando ter fornecido serviços para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta (federal, estadual, municipal, do Distrito Federal, ou empresa privada), onde a licitante implantou, instalou e configurou solução com Análise Preditiva, Machine Learning, Deep Learning, Processamento de Fala e Processamento de Linguagem Natural.

b) Os atestados apresentados poderão ser objeto de diligência a critério do CONTRATANTE, para a verificação da autenticidade do conteúdo. Se encontrada divergência entre o especificado no atestado de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

c) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se foi firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

d) Não serão aceitos atestados de capacidade técnica e demais documentos comprobatórios emitidos por empresas participantes do mesmo grupo econômico da LICITANTE ou com indicação de CNPJ diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

e) Comprovação de que a Licitante possua em seu quadro de funcionários, pelo menos 2 (dois) técnicos certificados pelo fabricante com competência em: desenvolvimento de soluções de Inteligência Artificial, Agentes de Conversação, Aprendizado de Máquina e Linguagem Natural. A comprovação do vínculo empregatício deverá ser feita por meio de apresentação de cópia do registro na carteira profissional ou contratos de prestação de serviços ou documento similar, não sendo aceito contratos com vínculos relacionados a estágio;

12.1.3 - QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Deverão ser apresentados:

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

a) Certidão Negativa de Falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou de execução patrimonial. A certidão que não possuir prazo de validade não poderá ter sua emissão superior a 90 (noventa) dias da data de recebimento dos envelopes;

b) Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, que comprovem a equilibrada situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de seis meses da data de apresentação da proposta;

b1) O balanço deverá estar assinado por contabilistas registrados no Conselho Regional de Contabilidade - CRC;

b2) Quando o balanço apresentado for cópia do Diário Oficial, não há necessidade da assinatura do contabilista na cópia da publicação;

b3) O balanço dará suporte para a verificação do atendimento obrigatório aos seguintes índices mínimos exigidos para a participação nesta licitação e razão de desclassificação se não atingidos:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

12.1.4 - REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (**CNPJ**); (http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp);

b) Prova de inscrição no Cadastro de **Contribuinte Estadual** (<http://www.sintegra.gov.br/>) ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da licitação;

c) Prova de regularidade fiscal perante a **Fazenda Nacional**, a Procuradoria – Geral da Fazenda Nacional e o Sistema de Seguridade Social (INSS), emitida pela

Secretaria da Receita Federal, referente aos tributos e contribuições federais e a Dívida Ativa da União (Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Certidão Conjunta Positiva com efeitos negativos), na forma da Lei e com prazo de validade em vigor, da sede ou domicílio da licitante, ou da filial quando esta for a Licitante;

<http://www.receita.fazenda.gov.br/aplicacoes/ATSPO/certidao/CndconjuntaInter/InformaNICertidao.asp?Tipo=1>

d) Certidão Negativa de Tributos **Estaduais** ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, expedida pela Fazenda Estadual para participação em Licitações Públicas, da sede ou domicílio da licitante, ou da filial quando esta for a Licitante, ou ainda, Certidão de não contribuinte;

e) Certidão Negativa de Tributos **Municipais** ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, expedida pela Fazenda Municipal, da sede ou domicílio da licitante, ou da filial quando esta for à Licitante, ou ainda, Certidão de não contribuinte;

f) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - **FGTS**, da sede da Licitante; <https://webp.caixa.gov.br/cidadao/Crf/FgeCfSCriteriosPesquisa.asp>

g) Certidão Negativa de Débitos **Trabalhistas**, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho, com base no Banco Nacional de Devedores Trabalhistas; <http://www.tst.gov.br/certidao>

12.2 - A documentação acima deverá ser apresentada na forma da lei vigente;

12.3 - O Pregoeiro poderá consultar as certidões a que se referem às alíneas c, d, e, f e g do subitem 12.1.4 no Sistema de Cadastro de Fornecedor - SICAF, para verificação das condições de habilitação das licitantes;

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

12.4 - No caso de documentos extraídos da internet, será facultado ao Pregoeiro realizar pesquisa para efeito de confirmação da veracidade ou validade desses;

12.5 - A prova a que se refere às alíneas "a" e "b" do subitem 12.1.4 poderá ser feita por meio de documentos que os contenham;

12.6 - Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos requeridos neste Edital;

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

12.7 - É facultado ao pregoeiro realizar diligências para sanar falhas formais na documentação de habilitação;

12.7.1 - No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, desde que devidamente justificado;

12.7.2 - Quando do julgamento da habilitação, o pregoeiro poderá realizar diligência para averiguar eventual adequação de documentos de regularidade fiscal, mediante consulta via internet em sites oficiais que emitam certidões on-line, registrando em ata a sua ocorrência, reconhecendo-lhes os efeitos para fins de habilitação;

12.7.3 - As diligências mencionadas no subitem 12.7 ficarão prejudicadas caso o acesso via internet esteja indisponível, por qualquer que seja a razão, ou as informações contidas nos referidos sites não sejam suficientes para atestar a regularidade fiscal da licitante, fato que ensejará a inabilitação da empresa;

12.7.4 - A apresentação de documentos com a validade expirada acarretará a inabilitação da licitante, caso não seja regularizada a situação na forma do item 12.3.1 do presente instrumento convocatório.

13 – DAS DOCUMENTAÇÕES COMPLEMENTARES

13.1 – A LICITANTE interessada DEVERÁ APRESENTAR DECLARAÇÃO, direcionada ao Senac-DF, referente a este processo, em papel timbrado, comprovando:

13.2 - Que prestará garantia e manutenção dos serviços durante a vigência da Ata de Registro de Preços, conforme exigências descritas no item 8 do anexo I deste edital.

14 – DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

14.1 - Até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para o recebimento das propostas, qualquer licitante interessado poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o Edital deste Pregão;

14.1.1 - Os pedidos de esclarecimentos e/ou impugnações deverão ser dirigidos ao Pregoeiro e encaminhados, na forma eletrônica, para o e-mail licitacao@df.senac.br, ou na impossibilidade, protocolados no Protocolo deste Senac-DF, no Setor de Indústria e Abastecimento – SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura “C”, Brasília-DF, CEP 71.200-030, no horário de 10h às 16h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis;

14.1.2 - Os pedidos de esclarecimentos e/ou impugnações deverão ser enviados em papel timbrado da licitante e devidamente assinado, obedecendo ao horário estabelecido no subitem 14.1.1;

14.1.3 - Em caso de impugnação interposta por Pessoa Jurídica deverá ser também digitalizado e juntado o instrumento de procuração ou contrato social, em original ou cópia autenticada, aptos a demonstrarem que o signatário das peças detém poderes para representar a licitante;

14.2 - Caberá à **CPL** decidir sobre a petição no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir do dia do seu recebimento, estendendo esse prazo conforme a complexidade da impugnação;

14.3 - O Senac-DF não se responsabiliza por e-mails que, por qualquer motivo, não forem recebidos em virtude de problemas no servidor ou navegador do emissor;

14.4 - As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame;

14.5 - Acolhida a petição contra o Edital ou havendo necessidade de prazo maior para julgamento da questão, nova data será designada pelo Pregoeiro para a realização do certame, informando às licitantes por meio do sistema;

14.6 - Os avisos, informações e convocações referentes ao processo licitatório (esclarecimento/impugnação, laudos técnicos, resultados e atas), serão divulgadas mediante publicação no site do Senac - DF, ficando as empresas interessadas em participar, obrigada a acessá-lo.

15 - DOS RECURSOS

15.1 - Somente caberá recurso da decisão que declarar a licitante vencedora, da qual caberá recurso da decisão que inabilitar a licitante;

15.2 - Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer;

15.2.1 - O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a em campo próprio do Sistema;

15.2.2 - A licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá apresentar as razões de recurso, no prazo de 3 (três) dias úteis, ficando as demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, o qual começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vistas imediata aos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses;

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

15.4 - O acolhimento do recurso invalidará apenas os atos insuscetíveis de aproveitamento;

15.5 - Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

15.6 - Não serão conhecidos os recursos interpostos após os respectivos prazos legais, bem como os que forem enviados por fax ou e-mail;

15.7 - Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Gerência de Serviços, no seguinte endereço: Setor de Indústria e Abastecimento – SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura “C”, Brasília-DF, CEP 71.200-030, no horário de 8h30 às 17h30, de segunda a sexta-feira, em dias úteis;

15.8 - Caso a licitante classificada em primeiro lugar seja desclassificada, depois de julgados os recursos interpostos e até a homologação/adjudicação do processo licitatório, será procedida a chamada das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para que a segunda classificada, que preencha as condições de habilitação, seja declarada vencedora, nas condições de sua Proposta Financeira;

15.9 - Concluídos os procedimentos, inclusive com os resultados de eventuais recursos, a **CPL** encaminhará o processo à autoridade competente para homologação e adjudicação.

16 – DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

16.1 - Homologado o resultado da licitação será assinada a Ata de Registro de Preço nos termos da minuta constante do **Anexo VII**, que firmará o compromisso para eventual contratação, com o fornecedor primeiro classificado de cada item e, se for o caso, com os 2º e 3º classificados que aceitarem fornecer pelo preço do vencedor, obedecida a ordem de classificação do Pregão;

16.2 – Durante o prazo de validade da Ata de Registro de Preços, o **Senac-DF** não estará obrigado a adquirir os materiais registrados, exclusivamente, pelo Sistema de Registro de Preços, podendo fazê-lo por meio de outra licitação quando julgar conveniente, sem que caiba recurso ou indenização de qualquer espécie ao fornecedor, sendo, entretanto, assegurado ao beneficiário do registro, a preferência de fornecimento em igualdade de condições;

16.3 - O não comparecimento da adjudicatária para assinatura da Ata de Registro de Preço, implicará multa e perda do direito ao registro de preço;

16.4 - O prazo de vigência da Ata de Registro de Preço será de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada, no máximo, por igual período, desde que pesquisa de mercado demonstre que o preço se mantém vantajoso.

16.5 - Os preços da licitante vencedora não serão registrados se esta não cumprir com as condições legais de documentação exigida, ou por motivo de força maior que inviabilize o fornecimento dos materiais;

16.6 - É facultado à Administração do **Senac-DF**, convocar as outras licitantes remanescentes classificadas para procederem ao registro de preços, no prazo e nas mesmas condições financeiras constantes da proposta vencedora;

16.7 - O **Senac-DF** poderá, até a assinatura da Ata de Registro de Preços, desclassificar o licitante vencedor, por despacho fundamentado, sem direito a indenização ou ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, se tiver informação fundada de qualquer fato ou circunstância, anterior ou posterior ao julgamento da licitação, que desabone a qualificação técnica, habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira ou regularidade daquela licitante.

17 - DAS SANÇÕES

17.1 - Em caso de inexecução total ou qualquer outra inadimplência, a licitante estará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, no que couber garantida prévia defesa, as seguintes sanções:

I – Advertência;

II – Multa:

a) 10% (dez por cento), sobre o valor da compra/serviço, e cancelamento da Ata de Registro de Preços, quando decorridos 05 (cinco) dias de inadimplemento e caracterizada a recusa ou impossibilidade da CONTRATADA em prestar os serviços;

b) 10% (dez por cento), sobre o valor da compra/serviço, quando a CONTRATADA recusar retirar ou aceitar o instrumento de contrato ou equivalente.

c) 2% (dois por cento), acrescida de 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia, limitada ao valor da mesma, em caso de atraso na entrega. Após o terceiro dia útil e a critério da Administração do Senac-DF, no caso de entrega com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

d) 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado, em caso de atraso na entrega do objeto, por período superior ao previsto na alínea "c", ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

e) 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

III – Suspensão do direito de participar de licitações com o Senac pelo prazo de até 02 (dois) anos.

17.2 - O valor da multa poderá ser realizado por pagamento espontâneo, descontado de eventuais pagamentos devidos pelo **Senac-DF** ou mediante cobrança judicial;

17.3 – O inadimplemento total das obrigações contratuais assumidas, dará ao **Senac-DF** o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades, inclusive a suspensão do direito de licitar ou contratar com o **Senac-DF** por prazo não superior a 2 (dois) anos, nos seguintes casos:

I - cometer fraude fiscal;

II - apresentar documento falso;

III - fizer declaração falsa;

IV - comportar-se de modo inidôneo;

V - não assinar a Ata de Registro de Preço ou documento compatível no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados da notificação;

VI - deixar de entregar a documentação exigida no certame;

VII - não mantiver a proposta.

18 - DO PAGAMENTO

18.1 - A licitante vencedora apresentará Nota Fiscal de acordo com a entrega dos produtos, para liquidação e pagamento da despesa pelo **Senac-DF**, mediante depósito em conta bancária no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da apresentação dos documentos, devidamente atestados;

18.2 - Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendurar a liquidação de qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência. Sendo esse atraso decorrente do inadimplemento de obrigações acarretará perda do direito ao pleito de reajustamento de preços;

18.3 - Somente será efetuado o pagamento dos materiais solicitados no **Pedido de Compra/Serviço**, de acordo com as necessidades do **Senac-DF**. Fica expressamente estabelecido que os preços incluam todos os custos diretos e indiretos para o

fornecimento dos materiais de acordo com as condições previstas neste Edital e nos demais documentos da licitação.

19 - DA GARANTIA:

19.1 - Será exigido da licitante vencedora no ato da assinatura do Contrato, prestação de garantia em favor do Senac-DF, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, nos termos do Art. 27, da Resolução Senac nº 958/2012, em uma das seguintes modalidades:

- a) caução em dinheiro;
- b) seguro garantia; ou
- c) fiança bancária.

19.2 - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato;
- b) prejuízos diretos causados ao Senac-DF, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato; e
- c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela Contratada;
- d) serviços que tenham que ser contratados com terceiros para corrigir falhas dos serviços executados pela CONTRATADA;
- e) multas aplicadas por órgãos públicos;
- f) débitos porventura existentes para com o INSS e FGTS; e
- g) danos contra terceiros não cobertos pelo seguro específico.

19.3. A garantia mencionada no subitem 19.1 deverá ser renovada a cada prorrogação do contrato, devendo seu valor ser atualizado nas mesmas condições contratuais.

19.4 - A garantia a que se refere este item terá vigência durante todo o prazo de execução do contrato, devendo se estender até o prazo de 3 (três) meses, após término da vigência contratual.

19.5 - Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, a adjudicatária deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 3 (três) dias úteis, contada da data em que for notificada pelo **Senac-DF**.

19.6 - Após o cumprimento fiel e integral do Contrato, a garantia prestada será liberada ou restituída à adjudicatária, após formalizada sua solicitação.

20 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 - O **Senac-DF** reserva-se o direito de cancelar a presente licitação na forma previstas no Art. 40, da Resolução Senac nº 958/2012, sem que caiba à licitante, direito a indenização ou reclamação de qualquer espécie;

20.2 - Na vigência da Ata de Registro de Preço, a fornecedora deverá manter todas as condições que a incluíram no certame;

20.3 - Eventuais omissões do presente Edital serão resolvidas pelo Pregoeiro e a **CPL**, com base nas normas específicas, vigentes e aplicáveis;

20.4 - As decisões referentes a este Pregão serão divulgadas no site www.df.senac.br e no Comprasnet, sendo de inteira responsabilidade da licitante o acompanhamento da divulgação de cada fase;

20.5 - Sem prejuízo do caráter público de todos os atos do procedimento licitatório, na sessão do pregão, a análise do processo ficará restrita ao Pregoeiro e à **CPL**;

20.6 - A **CPL**, a qualquer tempo, antes da data da apresentação das propostas, poderá proceder a alterações concernentes a esta licitação, enviando o correspondente adendo às empresas que tenham retirado o Edital, sendo facultado à **CPL**, se for o caso, adiar a data da abertura da licitação;

20.7 - Será facultado a **CPL**, em qualquer fase da Licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam constar originariamente da proposta/documentação;

20.8 - Sob nenhum pretexto serão recebidas propostas em desacordo com o Edital e que não forem entregues conforme as normas de apresentação e prazos ali determinados;

20.9 - Na contagem dos prazos estabelecidos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos;

20.10 - O Distrito Federal é o domicílio e foro competente para dirimir quaisquer dúvidas referentes à licitação e a procedimentos dela resultantes, renunciando as partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja;

20.11 - A participação nesta licitação implica em conhecimento e aceitação integral do Edital, seus anexos, bem como na observância de regulamentos, normas administrativas e técnicas aplicáveis;

20.12 - A empresa que apresentar proposta estará vinculada a ela e se responsabilizará pelo fornecimento dos materiais nas condições oferecidas;

20.13 - É facultado ao Pregoeiro suspender a sessão sempre que necessário;

20.14 - Os prazos presentes neste Instrumento Convocatório podem vir a ser estendidos a critério da Comissão Permanente de Licitação, salvaguardando, obviamente os princípios inerentes à Licitação, devido às medidas de enfrentamento à Pandemia Mundial decorrente do vírus Covid-19.

20.15 - Em caso de divergências entre a descrição do sistema e a do instrumento convocatório, prevalecem as do instrumento convocatório.

Brasília, ____ de fevereiro de 2021

Antonio Julien Bertin Koffi N'Guessan

Gerência de Serviços

Senac – DF

PREGÃO ELETRÔNICO PARA SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 01/2021

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1 – DO OBJETO

O objeto deste certame é o registro de preços para a eventual contratação de empresa especializada para fornecimento de serviços de computação em nuvem com o fornecimento de Plataforma e Software como Serviço (PaaS e SaaS) em nuvem pública, bem como a sustentação e manutenção evolutiva de Solução Integrada de Inteligência para Atendimento Eletrônico Virtual, para atender as necessidades deste Senac-DF, conforme especificações contidas neste Instrumento Convocatório e seus Anexos.

2 – DO ESCOPO DO FORNECIMENTO

A CONTRATADA deverá fornecer os serviços nos quantitativos descritos a seguir, os quais deverão estar em conformidade com os requisitos técnicos da especificação técnica;

LOTE ÚNICO					
ITEM	DESCRIÇÃO / PRODUTO E SERVIÇO	QUANTIDADE A SER REGISTRADA	UNIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
01	Solução integrada de monitoramento e curadoria e provimento de aplicativos para dispositivos móveis	1	Un.	600.948,94	600.948,94
02	Solução integrada de inteligência para atendimento eletrônico virtual com serviços de sustentação em núvem	3	Serviço	1.501.174,07	4.503.522,20
03	Serviços profissionais de integração das soluções cognitivas	5.000	HST	362,46	1.812.300,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO				R\$ 6.916.771,15	

3 – DA JUSTIFICATIVA

3.1 - Conhecimento e inovação são desafios prioritários para o Senac-DF e, diante deste fato, a computação cognitiva traduz uma oportunidade de alavancar o processamento de informação, facilitando a comunicação entre os seres humanos e máquinas e serviços relacionados à gestão do conhecimento. Não obstante, a tempestividade e a padronização atenderão àquelas pessoas que queiram resolver seus problemas com maior conforto, conveniência e comodidade, ao mesmo tempo em que

se reduz o custo por atendimento face à crescente quantidade da demanda por atendimento.

3.2 - Atualmente o Senac-DF possui em seu planejamento estratégico a possibilidade de expansão de suas unidades e conta com uma Central de Relacionamento com o Cliente, com capilaridade nos diversos Centros de Educação Profissional (CEP) e Faculdade Senac-DF, com horário de funcionamento não homogêneo, realizando diversos tipos de atendimento e interações, dentre esses podemos citar atendimento presencial, telefônico e correio eletrônico.

3.3 - O Atendimento Virtual baseado em inteligência artificial e com capacidades cognitivas é otimizado para cenários de assistência ao cliente, seja interno ou externo à instituição. Ele se concentra em fornecer as melhores respostas a perguntas descritivas. As questões descritivas necessitam de explicações, definições e descrições para ajudar um usuário a obter as informações necessárias para tomar uma decisão ou para explorar opções.

3.4 - O Atendimento Virtual com capacidade cognitiva é capaz de aprender a dar as respostas mais adequadas às perguntas frequentes dos usuários usando a linguagem natural, ou seja, falando quase como um ser humano.

3.5 - Ele oferece uma experiência de autoatendimento baseado em inteligência artificial e de conversação que pode fornecer respostas e agir sobre elas. Por trabalhar em regime de 24x7, atua também fora do horário comercial da instituição respondendo às mais variadas questões de forma direta e sem desvios para conteúdos adjacentes ou correlacionados, não ocasionando as tradicionais esperas e filas que ocorrem nos sistemas convencionais.

3.6 - Principais benefícios:

3.6.1 - Alinhamento do atendimento sustentado por uma base de conhecimento cognitiva;

3.6.2 - Aperfeiçoar os canais de atendimento;

3.6.3 - Interface única compatível e integrada a outros sistemas e canais de comunicação do Senac-DF

3.6.4 - Reduzir custos (pessoal, telefonia, infraestrutura);

3.6.5 - Estabelecer uma comunicação mais fluída;

3.6.6 - Funcionamento 24x7;

3.6.7 - Apoiar o processo de fidelização;

3.6.8 - Integrar todos os canais de comunicação;

3.6.9 - Aplicação em todas as áreas do Senac-DF;

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

3.6.10 - Melhorar a comunicação e o relacionamento com os usuários internos e externos do Senac;

3.6.11 - Aprimorar o processo de oferta e comercialização de cursos.

3.6.12 - Principais aplicações dentro do Senac:

3.6.12.1 - Fornecer informações sobre a instituição, tais como: código de ética, contrato de adesão, sustentabilidade, etc.

3.6.12.2 - Fornecer informações sobre programas, ex.: programa Senac gratuidade, Senac in company, programa Jovem Aprendiz, etc. Oferecer informações sobre cursos de idiomas, presenciais, a distância, por unidade, gratuitos e SENAC comércio:

a) Captura de dados para a realização de matrícula mais rápida e efetiva

b) Construção de bancos de dados de alunos interessados em cursos específicos

c) Oferecer informações sobre cursos tais como: horários em que ocorrem os cursos, quais cursos possuem vagas, como se inscrever, etc..

3.6.12.3 - Fornecer informações sobre endereços de unidades, horários de funcionamento e atividades disponíveis em unidades específicas.

3.6.12.4 - Alavancar matrículas por meio de notificações de mensagens em formato de push em aparelhos móveis.

3.6.12.5 - Fornecer informações sobre pendências em notas, documentações, etc.

3.6.12.6 - Fornecer informações sobre grade horária, unidade onde aulas ocorrem e localização das salas/laboratórios/coordenações em todas as unidades.

3.6.12.7 - Captação de dados para confecção de declarações mais ágeis.

3.6.12.8 - Emissão de documentos.

3.6.12.9 - Integração com redes sociais.

4 - DA JUSTIFICATIVA PARA LOTE ÚNICO

4.1 - A contratação de uma solução única visa a obtenção de uma maior interoperabilidade, compatibilidade e gerenciamento centralizado da solução ora licitada, o que dificilmente poderá ser conseguido através da aquisição de soluções de

fornecedores diversos, face a grande diversidade de tecnologias, equipamentos e softwares de gerenciamento existentes no mercado;

4.2 - Outro fator importante a ser considerado para a solicitação de um lote único, é que a diversidade de fornecedores impactará diretamente no cumprimento dos prazos para solução de problemas em caso de falhas, devido à dificuldade de consenso em diagnósticos para a detecção e resolução de problemas, além do aumento da complexidade no processo de abertura de chamados e na execução dos serviços previstos na Ata de Registro de Preços;

4.3 - Aliado a isso, a contratação de um único fornecedor normalmente propicia a possibilidade de contratação de serviços com menores custos, e serviços com mesmos valores, o que não é possível alcançar com diversos fornecedores que possuem estruturas, tecnologias e custos diferenciados. Assim, por existir uma grande diversidade de fornecedores que possuem capacidade para fornecer a solução aqui proposta, entendemos que a aquisição dos itens em lote único não é um fator limitante para a competitividade e a economicidade deste processo licitatório.

5 - DO LOCAL DE INSTALAÇÃO E ATENDIMENTO

5.1 - Todas as atividades relacionadas à implantação do objeto deste Instrumento serão prestadas na localidade abaixo:

Localidade	Endereço
Sede Administrativa	SIA TRECHO 3 LOTES 625/695, ED. SIA CENTRO EMPRESARIAL, COBERTURA "C", Brasília/DF.

5.2 - Caso ocorra mudança de endereço da unidade sede Senac-DF, a licitante vencedora deverá realizar migração da solução sem custo adicional para Contratante, limitando-se uma única mudança dentro do território do Distrito Federal durante a sua vigência contratual.

6 - COMPOSIÇÃO DO RACIONAL DE CÁLCULO PARA OS PRODUTOS E SERVIÇOS

6.1 - O presente racional de cálculo foi dividido em dois grupos, um relacionado às DEMANDAS INTERNAS e o outro vinculado às do PÚBLICO EXTERNO DO SENAC-DF.

6.2 - Um atendimento é dividido em: Primeiro, Segundo e Terceiro nível. O primeiro nível é o início do atendimento e se caracteriza em dois grupos: Solucionador e Direcionador. O Solucionador é focado em resolver o problema no primeiro contato do

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

usuário. Já o Direcionador tem como tarefa recepcionar o cliente e registrar o problema;

6.3 - O segundo nível representa o atendimento mais aprofundado, ou seja, um atendimento realizado quando o primeiro nível não consegue resolver o problema. O terceiro nível é composto de especialistas ou um nível interno mais especializado na área;

6.4 - Demandas Internas são aquelas a serem executadas pelas áreas internas do Senac-DF, ou seja, pelas áreas de negócio que estabelecem as diretrizes de atuação da instituição. As demandas externas refletem o público-alvo do Senac, representado por aqueles que o buscam para usufruir de algum tipo de formação ou serviço, também é composto pelos alunos inscritos nos mais diversos cursos técnicos e de graduação em andamento.

6.5 - Do processo de coleta de dados

6.5.1 - Vale esclarecer que as dúvidas do público-alvo são respondidas por intermédio das áreas responsáveis por cada tipo de programa/ação. As dúvidas são encaminhadas por ligação telefônica, e-mails e redes sociais;

6.5.2 - O SAC do SENAC conta atualmente com 9 pessoas para realizar o atendimento telefônico e por e-mail e apenas no período comercial. O volume de questionamentos realizados por este tipo de canal é alto e, dado o número de atendentes, uma expressiva quantidade de atendimentos não são realizados. O SAC se restringe, na maioria das vezes, a responder com os endereços das unidades e a solicitar ao atendido que compareça às unidades para resolver suas questões;

6.5.3 - Outro ponto importante a ser salientado é referente às Mídias Sociais, onde dado o volume expressivo de usuários e acessos, menos de 20% das dúvidas apresentadas são respondidas.

6.5.4 - Foi solicitado a algumas áreas, em específico à Diretoria de Educação Profissional e a Assessoria de Planejamento e Orçamento, que realizam atendimento ao usuário interno e externo o quantitativo de demandas registradas que necessitam ser tratadas pela solução de atendimento virtual. Também foi utilizado o Relatório de Mídias Sociais e Portais referente ao período de 10/2019 a 10/2020, chegando aos seguintes números:

- a) O atendimento realizado pelo SAC/TELE SENAC de registraram no período de janeiro a novembro de 2019 um total de 55.669 (cinquenta e

cinco mil, seiscentos e sessenta e nove) ligações/e-mails. Desse total, 75,56% foram dúvidas referentes à Programação Trimestral de Cursos. A média mensal para os 11 meses aferidos foi de 5.060 (cinco mil e sessenta) atendimentos;

b) Em relação às Mídias Sociais, o período totalizou 118 mil seguidores, sendo:

- 62.263 no Facebook
- 41.132 no Instagram
- 1.050 no Youtube
- 3.667 no Twiter
- 10.084 no LinkedIn

c) No Facebook foram mais de 13 milhões de visualizações sobre os conteúdos e publicações das mais diversas áreas do SENAC-DF, o que equivale a um acesso médio de 1 milhão mensal. Mais de 600 mil pessoas alcançadas e um crescimento de mais de 5 mil de novos seguidores em relação aos anos anteriores;

d) O Instagram registrou mais 41 mil seguidores, um crescimento de mais de 15 mil em relação aos anos anteriores. Também registrou mais de 37 mil interações;

e) No LinkedIn são mais de 10 mil seguidores e mais de 126 mil visualizações. No período ainda foi registrado um crescimento de 1,8 mil seguidores;

f) Em relação do Portal Institucional foram registrados mais 930 mil usuários totalizando mais de 3,7 milhões de visualizações. Um dando importante é que 71% dos usuários realizaram o acesso por intermédio de dispositivos móveis;

g) O Programa Senac de Gratuidade (PSG) registrou mais de 271 mil usuários e quase 2 milhões de acessos.

6.6 - Justificativa e projeção da volumetria

6.6.1 - Os dados supracitados demonstram um crescimento significativo tanto no número de acessos quanto no número de usuários em relação aos anos anteriores. Por

exemplo os observados no Facebook e no Instagram, onde totalizam, respectivamente, um crescimento de 36% e 18%;

6.6.2 - De posse destes dados e analisando a página web do Senac-DF contendo as perguntas mais frequentes, estimou-se um quantitativo mínimo de perguntas e respostas (consulta à base de conhecimento) a ser executada pela Solução de Atendimento Virtual. Inicialmente, analisando as solicitações de informações direcionadas ao Senac-DF, sejam por e-mail, sistemas de FAQ (perguntas frequentes) e até mesmo por ligações telefônicas, em específico às relacionadas às mídias e temas acima identificados, constatou-se que existem um conjunto de aproximadamente 2.300 (duas mil e trezentas) perguntas que são as mais frequentemente feitas pelos usuário que integram o Senac-DF. Dentro desse escopo estão as informações sobre cada curso e unidades, dados acerca do funcionamento do Senac-DF, detalhes sobre projetos e programas como o PSG, ouvidoria e muitos outros temas de interesse interno e externo;

6.6.3 - Nessa esteira, também foi identificado que anualmente, seja em função de alteração normativas, editais de programas, regulamentos, procedimentos ou qualquer outro tipo de orientação nova, há em média 40% (quarenta por cento) de alteração nas respostas, o que representa um esforço de manutenção continua com o objetivo de se manter a base de conhecimento atualizada;

6.6.4 - Dentro do planejamento do Senac-DF e seguindo a tendência do mercado corporativo, bancário e tantos outros, a visão de futuro é de que todo o atendimento de primeiro e segundo nível seja realizado por solução de atendimento virtual. Tal encaminhamento reduzirá tremendamente o custo com infraestrutura, pessoal, ligações telefônicas, fora que os atendimentos serão muitos mais ágeis;

6.6.5 - Analisando o cenário apresentado, evidencia-se uma necessidade clara de ampliação e melhoria do nível e qualidade de atendimento ao cidadão. Assim, com fulcro nas demandas internalizadas pelos diversos canais de atendimento atualmente existentes, em específico pelas mídias sociais, estima-se o volume mínimo para o ano de 2021 por atendimento de primeiro e segundo níveis, 01 (um) pacote de serviço na ordem de 120.000 (cento e vinte mil) atendimentos anuais e com uma média mensal de 10.000 (dez mil) atendimentos, o volume máximo previsto para mesmo ano, tendo em vista o planejamento de ampliação citado no item anterior, está na ordem de 03 (três) pacotes de serviço, contemplando um total de 360.000 (trezentos e sessenta

mil) atendimentos anuais, com uma média mensal de 30.000 (trinta mil) atendimentos;

6.6.6 - Ainda, com base no cenário, estima-se que em função do crescente uso das mídias sociais em específico pelo expressivo uso de smartphones, essa demanda será ainda muito maior com a inclusão de novas áreas e programas sendo atendidas pela solução de atendimento virtual. Dito isso, é clara a necessidade de previsão no instrumento editalício de mecanismos que sustentem o crescimento, como a utilização do sistema de registro de preços e a previsão de quantidades para uso futuro para a expansão;

6.6.7 - Diante desse quadro e de forma condensada, temos a seguinte quantificação para os atendimentos, bem como para a quantidade de perguntas que necessitarão ser treinadas cognitivamente para se ter uma acuraria nos procedimentos de atendimento relacionadas ao item 2 do Escopo do Fornecimento contido no Anexo I do edital:

ITEM	DESCRIÇÃO / PRODUTO E SERVIÇO	VOLUMETRIA MÍNIMA		VOLUMETRIA MÁXIMA	
		QTD. PACOTE DE SERVIÇO ANUAL	QTD. ATEND. ANUAL	QTD. PACOTE DE SERVIÇO ANUAL	QTD. ATEND. ANUAL
02	Solução integrada de inteligência para atendimento eletrônico virtual com serviços de sustentação em núvem	01	120.000	03	360.000

- a) Sobre a demanda por perguntas e respostas, a previsão inicial é de cobrir um escopo de 250 perguntas por ano a serem treinadas cognitivamente dentro da solução de atendimento;

6.6.8 - De forma análoga foi aplicado o mesmo racional ao item 3 do Escopo do Fornecimento, onde conforme abaixo chegou-se a justificativa da volumetria do item. Em síntese, a lógica aplicada gira em função da necessidade de crescimento para se implantar novas perguntas e respostas com o objetivo de atingir a previsão de 2.300 (dois mil e trezentos) itens da base de conhecimento do Senac-DF. Outro argumento está amparado na manutenção da base de conhecimento já ensinada para o atendimento virtual. Por fim, também há a previsão de implementação de novas funcionalidades às existentes, bem como a integração com novas bases de dados;

6.6.9 - Com base no exposto no item anterior, foi mensurada uma carga de trabalho em Hora de Serviço Técnico (HST) de 5.000 (cinco mil) horas;

7 - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM FORNECIDOS

7.1- ITEM 1: Solução integrada de monitoramento e curadoria e provimento de aplicativos para dispositivos móveis

7.1.1 - Requisitos da plataforma

- 7.1.1.1 - A plataforma em nuvem pública;
- 7.1.1.2 - Possuir portal na web que forneça acesso aos serviços;
- 7.1.1.3 - Possuir um conjunto de serviços prontos que permitam construir e estender aplicativos web e móveis rapidamente;
- 7.1.1.4 - Possuir suporte a linguagens de programação e frameworks para diversos cenários - de desenvolvimento;
- 7.1.1.5 - Suporte a desenvolvimento de aplicativos em pelo menos nas linguagens Java, Python, PHP e .NET;
- 7.1.1.6 - Possuir recursos de monitoração para avaliar a saúde das aplicações e serviços;
- 7.1.1.7 - Possuir serviços que permita o gerenciamento de APIs (Application Programming Interface - Interface de Programação de Aplicativos) das aplicações desenvolvidas e que irão rodar na plataforma;
- 7.1.1.8 - Possuir serviços que forneça pelo menos duas opções de bancos de dados NoSQL;
- 7.1.1.9 - Possuir serviços que forneça pelo menos três opções de bancos de dados SQL;
- 7.1.1.10 - A solução deverá ser hospedada em Data Center disponibilizado pela CONTRATADA, com classificação TIER-2 ou superior, conforme norma ANSI/TIA 942. A comprovação dessa classificação deverá ser realizada por documento oficial ou pelo site da entidade certificadora tia-942.org e deverá ser entregue para a CONTRATANTE quando solicitado;
- 7.1.1.11 - Rodar em regime de 24x7;

7.1.2 - Requisitos da Solução

7.1.2.1 - Totalmente integrada com item 2 (Solução integrada de inteligência para atendimento eletrônico virtual), devendo consumir as informações geradas pela solução;

7.1.2.2 - A Solução deverá usar todo o conteúdo do treinamento cognitivo aplicado ao item, sem que haja a necessidade de customização, ajuste ou adaptação;

7.1.2.3 - Deve permitir, durante o processo de treinamento cognitivo da solução, que uma rede de contribuidores das diversas áreas da CONTRATADA possa realizar testes e contribuir para o treinamento cognitivo com as seguintes características:

- b) A Solução deverá prever mecanismo que permita coletar comentários (feedback) durante o diálogo via chat visando corrigir, refinar e melhorar a acuracidade das respostas;
- c) Permitir que os contribuidores possam avaliar cada diálogo como positivo ou negativo;
- d) Permitir o envio, durante o dialogo via aplicativo de chat, de sugestão de resposta correta;
- e) Possuir painel web de gerenciamento de todos os feedbacks, permitido acompanhar em tempo real todas as sugestões feitas pelos usuários;
- f) O painel deve permitir a visualização das sugestões, usuário, data, hora do envio do feedback;
- g) O painel deve permitir a manutenção dos feedbacks, provendo a exclusão e a definição daquilo que já foi alterado.

7.1.2.4 - Possuir monitor de Sessões Ativas com as seguintes características:

- a) Exibir todos os atendimentos realizados;
- b) Exibir todas as mensagens do atendimento realizado caso seja solicitado;
- c) Exibir o status dos atendimentos em tempo real e dos que foram finalizados;

- d) Exibir uma fila dos atendimentos que esperam por um atendimento humano;
- e) Realizar análise de sentimento nos atendimentos;
- f) Direcionar o atendimento para um atendente humano sempre que solicitado;
- g) Monitorar o atendimento e auxiliar o atendente com sugestões de respostas;
- h) Retornar o atendimento para o assistente virtual sempre que necessário.

7.1.2.5 - A CONTRATADA deverá prover aplicativo para utilização em dispositivos móveis com as seguintes características:

- a) Ser compatível pelo menos com os sistemas operacionais móveis IOS e Android;
- b) Deverá funcionar nas plataformas Android (Versão 4.1 e superior) e iOS (Versão 9 e superior);
- c) O aplicativo deverá ser customizado com a identidade visual do Senac-DF;
- d) O aplicativo deverá ser totalmente compatível com a Solução Integrada de Inteligência para Atendimento Eletrônico Virtual;
- e) Deverá suportar a interação tanto por texto quanto por voz;
- f) Todos os dados trafegados via internet serão criptografados, assim a aplicação deverá ser compatível com o protocolo HTTPS;

7.2 - ITEM 2: Solução integrada de inteligência para atendimento eletrônico virtual com serviços de sustentação em nuvem

7.2.1 - Dimensionamento de cada pacote de serviços

7.2.1.1 - Todos os serviços deverão ser prestados com vistas a contemplar:

- a) Número de atendimentos mensais: 10.000 (dez mil). Deve ser entendido como 1 (um) atendimento, cada vez que um usuário, ao interagir com o sistema, realizar 1 pergunta por texto;

- b) Número de intenções anuais: criação de 250 (duzentas e cinquenta) intenções. Essa quantidade é relativa à criação de novas intenções e representa um crescimento incremental anual às existentes;
- c) Manutenção evolutiva de todas as intenções já existentes;
- d) Melhorias e ajustes na Assistente Virtual compreendendo o conjunto de ações necessárias para ajustes nos fluxos de conversação existentes;
- e) Planejamento e execução de ações de melhorias ou redesenho da arquitetura de integrações, customizações, relatórios e painéis, visando flexibilidade e adequação aos novos requerimentos e exigências de negócios, garantindo que novos desenvolvimentos sejam realizados utilizando as melhores práticas de mercado;
- f) Prover curadoria de base de conhecimento e treinamento do Assistente Virtual. Entende-se por curadoria de base de conhecimento e treinamento cognitivo, o conjunto de ações necessárias para: desenho, execução e disponibilização de melhorias e ajustes;
- g) Criação, inclusão ou atualização de base de conhecimento;
- h) Criação, inclusão ou atualização de fluxo de diálogo;
- i) Manutenção dos aplicativos móveis.

7.2.2 - Requisitos da plataforma

7.2.2.1 - A plataforma em nuvem pública;

7.2.2.2 - A plataforma deve utilizar o conceito de *PaaS (Plataform as a Service)* para eliminar a complexidade da montagem de ambientes e a gestão do PaaS (manter o ambiente no ar) deve ser do fornecedor ou fabricante;

7.2.2.3 - Possuir portal na web que forneça acesso aos serviços;

7.2.2.4 - Possuir um conjunto de serviços prontos que permitam construir e estender aplicativos web e móveis rapidamente;

7.2.2.5 - Possuir ferramentas para a entrega de mudanças nos aplicativos continuamente;

- 7.2.2.6 - Possuir suporte a linguagens de programação e frameworks para diversos cenários de desenvolvimento;
 - 7.2.2.7 - Cargas de trabalho otimizadas e flexíveis permitindo escalabilidade;
 - 7.2.2.8 - Suporte a desenvolvimento de aplicativos em pelo menos nas linguagens Java, Python, PHP e .NET;
 - 7.2.2.9 - Possuir recursos de monitoração para avaliar a saúde das aplicações e serviços;
 - 7.2.2.10 - Possuir serviço gerenciado de *Message Queue (MQ)* para utilização no desenvolvimento de aplicações;
 - 7.2.2.11 - Possuir serviços que permitam o gerenciamento de APIs (Application Programming Interface - Interface de Programação de Aplicativos) das aplicações desenvolvidas e que irão rodar na plataforma;
 - 7.2.2.12 - Possuir serviços que forneça pelo menos duas opções de bancos de dados NoSQL;
 - 7.2.2.13 - Possuir serviços que forneça pelo menos três opções de bancos de dados SQL;
 - 7.2.2.14 - Visualizar os detalhes e utilização de cada serviço por meio de painel web;
 - 7.2.2.15 - A Plataforma deve ter suporte a pelo menos os seguintes padrões e tecnologias: *CloudFoundry, Docker e OpenWhisk*;
 - 7.2.2.16 - Disponibilização de serviços de computação cognitiva, provendo análise de textos, imagens, diálogo e outros;
 - 7.2.2.17 - A solução deverá ser hospedada em Data Center disponibilizado pela CONTRATADA, com classificação TIER-2 ou superior, conforme norma ANSI/TIA 942. A comprovação dessa classificação deverá ser realizada por documento oficial ou pelo site da entidade certificadora tia-942.org e deverá ser entregue para a CONTRATANTE quando solicitado;
 - 7.2.2.18 - Rodar em regime de 24x7;
- 7.2.3 - Requisitos da Solução**
- 7.2.3.1 - Solução integrada de para atendimento eletrônico virtual;

- 7.2.3.2 - Sistema de perguntas e respostas que compreenda linguagem natural em texto e áudio;
- 7.2.3.3 - Possuir suporte à pelo menos os seguintes idiomas: português do Brasil, Inglês e Espanhol;
- 7.2.3.4 - Permitir o processamento em linguagem natural, sendo capaz de compreender e interagir com o usuário extraíndo conhecimento de diversas fontes de dados estruturadas e não estruturadas;
- 7.2.3.5 - Na resolução de questões em linguagem natural, a solução deve ser capaz de entender trocadilhos, gírias, jargões, siglas, regionalismos e especificidades gramaticais para determinar a sua confiança no retorno de uma resposta, associando as mesmas respostas a diferentes formas de perguntar;
- 7.2.3.6 - Deve ser adaptável, podendo ser personalizada para aplicação específica de determinada área de conhecimento do Senac-DF;
- 7.2.3.7 - Ser capaz de analisar a estrutura e a redação da pergunta feita e formular uma resposta com grau de precisão;
- 7.2.3.8 - A Solução não deve ser baseada em árvore de decisão;
- 7.2.3.9 - A solução deve ser otimizada para cenários de assistência ao cliente centrada em fornecer respostas a perguntas descritivas para ajudar um usuário obter informações necessárias para tomar uma decisão ou para explorar opções;
- 7.2.3.10 - Deve permitir respostas a questões processuais, incluindo *how-to* e questões de resolução de problemas;
- 7.2.3.11 - Permitir o uso em dispositivos móveis e por navegador web para envio perguntas;
- 7.2.3.12 - Ser compatível com pelo menos os seguintes aplicativos de troca de mensagens: Telegram , Facebook Messenger e Twitter;
- 7.2.3.13 - A solução deve permitir a integração ao ambiente ou aplicação existente da CONTRATANTE;

- 7.2.3.14 - Permitir o acompanhamento em tempo real das interações com o Assistente Virtual, com o objetivo de identificar possíveis dificuldades de entendimento da demanda, desistências ou erros de informação/procedimentos para os ajustes necessários no aprendizado, sendo permitida a possibilidade de se desviar a interação para um atendimento humano;
- 7.2.3.15 - A Solução deve permitir a integração ao ambiente ou aplicação existente do Senac-DF, por meio de webservices, APIs ou equivalentes;
- 7.2.3.16 - Deve ser capaz de trabalhar com dados estruturados e não estruturados;
- 7.2.3.17 - Possuir Monitor de Acuracidade com as seguintes características:
- a) Monitorar constantemente a acuracidade das intenções;
 - b) Emitir alarme no caso de intenções que estejam abaixo de um valor definido.
- 7.2.3.18 - Possuir ferramenta para importação de dados estruturados e não estruturados com as seguintes características:
- a) Upload e ingestão de recursos de conteúdos para formar o conteúdo de conhecimento para responder a perguntas;
 - b) Criar e gerenciar os dados de treinamento, criando os tipos de pergunta e pares de respostas que são semelhantes às perguntas que os usuários submeteriam à solução por respostas;
 - c) Permitir a configuração da interface de usuário do aplicativo para que os usuários enviem questões.
- 7.2.3.19 - A Solução deve ser capaz de:
- d) Compreender os recursos de dados e requisitos específicos pertinentes à CONTRATANTE;
 - e) Compreender o domínio (assunto) e os tipos de perguntas e respostas;
 - f) Conhecer os termos e formas que os usuários normalmente usam para fazer perguntas à CONTRATANTE;

- g) Ajudar a identificar e carregar as informações necessárias para se tornar parte de conteúdo de conhecimento da solução;
- h) Permitir o uso de botões com respostas rápidas e respeitando diretivas de cada plataforma de mensagens, para uma melhor experiência de uso do assistente virtual;
- i) Ser capaz de armazenar todas as interações de todos os usuários, mantendo os registros das conversas e de tempos entre a troca de mensagens para posteriores pesquisas, mantendo os registros dos últimos 3 (três) meses para pesquisas em tempo real e as anteriores em bancos de dados para pesquisas sob demanda;
- j) A Solução deverá permitir criar diversos gatilhos por intenções e entendimentos cognitivos, datas e horas específicas e canais de comunicação;
- k) Salvar o histórico da conversa do contato com textos, data, hora e canal de comunicação;
- l) A solução deverá permitir gravar o áudio das respostas do usuário;
- m) Deve ser capaz de enviar ao usuário imagens ou arquivos no formato PDF sempre que solicitado.

7.2.3.20 - Não serão aceitos sistemas que possuam tecnologias que fazem buscas baseadas em "keyword hit", máximo de palavras chave coincidentes;

7.2.3.21 - A Solução deverá identificar, durante o diálogo, intervalos de datas ou tempo de acordo com o advérbio ou locuções adverbiais de tempo. Por exemplo: Ontem: se refere ao dia anterior ao que está; Semana passada: se refere ao intervalo de datas entre o início e o fim da semana anterior à que se encontra:

- a) A Solução deverá identificar pelo menos os seguintes advérbios de tempo: hoje, amanhã, ontem, anteontem, mês que vem, depois de amanhã, ano passado, ano que vem, agora, de manhã, à tarde, à noite.

7.2.3.22 - Permitir o uso de dados, durante os diálogos, pelo menos nos formatos de texto, números e datas. A Solução deve ser capaz de utilizar esses dados durante o diálogo para fim de cálculos de números e datas.

Exemplo:

- a) A data de nascimento de uma pessoa o sistema deverá calcular automaticamente a idade;
- b) Ao ser informado "maio de 2020" a Solução deverá trazer o intervalo que compreenderá 01/05/2020 à 31/05/2020 e assim para as demais situações de intervalos de tempo.

7.2.3.23 - A Solução deverá ser capaz de identificar pessoas, locais (cidades, estados e países), eventos e outros tipos de entidades mencionadas em seu conteúdo;

7.2.3.24 - A Solução deverá ser capaz de identificar os tópicos mais perguntados pelos usuários e criar um dinâmico para facilitar o atendimento inicial do usuário;

7.2.3.25 - A Solução deverá ser capaz de analisar os diálogos realizados pelos usuários ao longo de determinado período estabelecido pela CONTRATANTE e identificar os questionamentos mais perguntados e criar um menu dinâmico e automático na ferramenta de atendimento com vistas a facilitar o atendimento inicial e endereçar aos temas mais buscados;

7.2.3.26 - Permitir que sejam salvos dados do contato de forma dinâmica durante o diálogo, de forma a criar uma melhor experiência no atendimento não sendo necessário solicitar dados enviados anteriormente e permitir manter a continuidade do contexto;

7.2.3.27 - Características cognitivas:

- a) Compreender questões em linguagem natural. Deve-se entender como linguagem natural a linguagem real que o ser humano usa normalmente para adquirir e comunicar conhecimento, sendo capaz de compreender trocadilhos, gírias, jargões e acrônimos para determinar qualidade da resposta;

- b) O suporte a processamento de linguagem natural deve ser capaz de compreender as complexidades da comunicação humana, compreender os significados da interação com o usuário e extrair conhecimento das fontes de dados;
- c) Capaz de compreender sintaxe;
- d) Capaz de compreender semântica;
- e) Deve implantar treinamento contínuo e aprendizado adaptativo (treinamento e retreinamento). O processo de aprendizagem deverá ser supervisionado ou não supervisionado, incluindo algoritmos de aprendizagem de máquina;
- f) Respostas probabilísticas – indicando o percentual de assertividade da resposta;
- g) O sistema deve retornar com a melhor resposta com “scoring” e utilizando probabilística, baseando-se em suas tecnologias de aprendizado de máquina e inteligência artificial;
- h) A solução deve ser capaz de compreender perguntas e textos diferentes das que foram treinadas;
- i) A compreensão de textos deve ir além da compreensão de palavras isoladas e utilizar técnicas de compreensão de sintaxe, semântica, ontologias, extração de conceitos e compreensão de contextos específicos da CONTRATANTE;
- j) Deve permitir a incorporação de estruturas de apoio, tais como dicionários e expressões regulares;
- k) Deverá, quando necessário, ser capaz de propor assuntos correlatos ao que se está perguntando;
- l) A solução deverá possuir mecanismo de tratamento, durante a conversação, das questões, temas ou assuntos não relativos ao que se está respondendo;
- m) Deve ser capaz de correlacionar perguntas e respostas feitas durante o atendimento para garantir a continuidade da compreensão e da intenção do usuário durante a mesma sessão de conversação;

- n) A solução deve permitir o uso e a recuperação de informações do usuário, histórico de interação, de atendimento e credenciais de acesso, de modo a proporcionar um atendimento personalizado e individual;
- o) A solução deve ser capaz de compreender;
- p) A solução deve permitir a interação guiada durante a conversação do usuário, transformando perguntas complexas ou longas em questionamentos passo-a-passo, com vistas a responder com maior precisão questões que envolvam critérios de seleção;
- q) O uso de atendimento por VOZ com reconhecimento de forma cognitiva do áudio deve estar disponível na solução contemplando todos os recursos de criação de diálogo e entendimento de intenções.

7.2.3.28 - Funcionalidades de busca e interpretação de semântica:

- a) A solução deve determinar as respostas se baseando no entendimento das intenções do usuário escolhendo o melhor caminho e o melhor diálogo;
- b) A solução deve suportar busca por sinônimos, apresentando ferramenta gráfica de administração desse recurso. A definição de sinônimos deverá permitir que sejam criados sinônimos de uma via, por exemplo, buscar "carro" também resulta em trazer "automóveis", mas buscar "automóveis" não resulta em buscar "carro". Sinônimos de duas vias: a busca tanto por "carro" quanto "automóveis" traz o mesmo resultado. Sinônimo de reescrita, ou seja, buscar "carro" só trará "automóveis", mas não "carro";
- c) A solução deve suportar lematização por redução e por expansão, tanto no conteúdo, quanto nos termos de busca. Lematização consiste nas variações de raízes das palavras, permitindo a extensão da busca utilizando variações do termo em gênero, número e grau (por exemplo: Santos = Santo = Santa). Este recurso deverá ser totalmente funcional para língua portuguesa, flexionando substantivos, adjetivos e verbos;

- d) A solução deverá permitir a importação e exportação da lista de sinônimos;
- e) A solução deve suportar busca fonética (por exemplo: uma busca por "Martha Souza" deverá apresentar também os resultados para "Marta Sousa");
- f) A solução deve permitir a extração de substantivos através de algoritmo baseado em linguística, permitindo seu uso em categorizações;
- g) A solução deve permitir a configuração de relevância por pelo menos os seguintes critérios: processamento linguístico, ordenação e cálculo de ranqueamento;
- h) A solução deverá ser capaz de reconhecer automaticamente pelo menos os seguintes formatos de arquivos: Word, PDF, TXT e HTML;
- i) A solução deverá ser capaz de acessar e indexar pelo menos as bases de dados contidas nos bancos Oracle, DB2 e SQL Server;
- j) A busca fonética deve considerar apenas a carga fonética das palavras de busca informadas pelo usuário e de todo o conteúdo indexado, de forma que palavras (informadas pelo usuário ou indexadas) escritas de forma diferente, mas com sonoridade idêntica, sejam consideradas iguais. Por exemplo, se usuário fizer uma busca pela palavra "Marta", o sistema deve retornar documentos que contenham a palavra "Martha" além daqueles contendo a palavra "Marta" grafada de forma idêntica;
- k) A busca por similaridade de grafia deve considerar iguais as palavras digitadas de forma diferente, mas que visualmente são parecidas. Este recurso é importante para que sejam achados documentos ou registros em que houve erro de digitação. Por exemplo, se o usuário buscar por "parselar" ou "parsselar", a solução de entender como sendo a palavra "parcelar".

7.2.3.29 - A solução deverá contemplar toda a estrutura de hospedagem;

7.2.3.30 - A solução deverá operar em nuvem e ser capaz de integração com os sistemas e bases de dados da CONTRATANTE;

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

7.2.3.31 - Toda a integração da solução com banco de dados ou sistemas da CONTRATANTE deverá ser realizada pela CONTRATADA, seja com a construção de serviço de orquestração ou para conexão com banco dados;

7.2.3.32 - A integração com os serviços de banco de dados será realizada por intermédio de Web Service e a CONTRATANTE ficará responsável pela criação dos mesmos;

7.2.3.33 - O sistema integrado a ser adquirido deverá ser constituído por um conjunto de funcionalidades totalmente integrados, contendo no mínimo os recursos aqui solicitados;

7.2.3.34 - A Contratada deverá fazer a análise dos documentos que serão utilizados como base para perguntas e respostas da solução e realizar sua conversão, ingestão e treinamento cognitivo para reconhecimento dos termos comuns à CONTRATANTE;

7.3 - Serviços profissionais de Integração das Soluções Cognitivas

7.3.1 - O serviço técnico especializado em computação cognitiva consiste na alocação, sob demanda, de recursos para desenvolvimento e execução de adaptações e customizações das soluções contratadas às necessidades negociais do Senac-DF, compreendendo exploração de oportunidades de ampliação de uso da solução na CONTRATANTE;

7.3.2 - O serviço técnico especializado será demandado mediante emissão de ordem de serviço, conforme modelo constante do Anexo III, devidamente assinada pela CONTRATANTE e enviada à CONTRATADA, com a descrição do serviço a ser realizado, e outras informações que se façam necessárias;

7.3.3 - O presente modelo de catálogo de serviços para consumo das HST (Horas de Serviço Técnico) foi baseado nos seguintes instrumentos:

- a) Edital nº 24/2014 do Tribunal Superior Eleitoral (TSE);
- b) Pregão Eletrônico nº 04/2016 do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) do Ministério da Educação;

- c) Pregão Eletrônico nº 1/2016 do Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário.

7.3.3.1 - As instituições supracitadas realizaram ampla pesquisa sob a utilização deste tipo de modelo em 15 (quinze) diferentes Órgãos da administração pública;

7.3.4 - O catálogo de serviços da presente contratação compreende um conjunto de atividades bem definidas, que deverão ser executadas em acordo com as melhores práticas de gestão de processos voltadas para Análise Cognitiva de Dados. A unidade de medida que será utilizada para dimensionar uma atividade será a HST (Hora de Serviço Técnico) que definirá o nível do esforço necessário para a execução de cada atividade;

7.3.5 - HST é a unidade de medida adotada neste item, que consiste na "moeda" usada para dimensionar todas as atividades que serão demandadas pelo CONTRATANTE, no escopo de cada Ordem de Serviço. A contratação será em volume de HST estimada anual e a licitação resultará na oferta do valor de uma HST. Não há obrigatoriedade da emissão de ordens de serviço por parte da CONTRATANTE, inclusive para o total de HST contratadas anualmente. As ordens de serviço serão emitidas conforme necessidade do CONTRATANTE;

7.3.6 - Este item deverá ser remunerado pela unidade de referência Hora de Serviço Técnico – HST, que equivale à hora de trabalho necessária à realização de um serviço ou a geração de um produto ou artefato. Os serviços, produtos ou artefatos, estabelecidos no **Anexo II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS**, foram valorados em função da complexidade de execução de cada item e desta forma garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados;

7.3.7 - O Catálogo de Serviços define uma quantidade estimada total de HST, que poderá ser livremente utilizada por cada item do catálogo, desde que o somatório de HST utilizadas por todos os itens no decorrer da execução do contrato não ultrapasse a quantidade total de HST prevista de forma total;

7.3.8 - O volume de HST apresentado foi estimado a partir da consideração de utilização para demandas internas e atendimento aos cidadãos. Frisa-se que o volume é estimado, tendo em vista não ter o Senac-DF qualquer experiência no formato de contratação ora proposto, para o qual já ficou demonstrado seu alto grau de inovação;

7.3.9 - A CONTRATADA deve conter em seu quadro os profissionais necessários e suficientes para o atendimento aos níveis de serviço estabelecidos no Catálogo de Serviços – **Anexo II**;

7.3.10 - Considerada a abrangência e a dinâmica da evolução da tecnologia da informação, bem como a necessidade de melhoria contínua da qualidade dos produtos e dos processos de TI, especialmente no que diz respeito a uma temática ainda inovadora, não é possível estabelecer previamente e descrever no Catálogo de Serviços todas as atividades e artefatos que compõem o objeto desta contratação;

7.3.11 - As atividades propostas pela CONTRATADA e não previstas no Catálogo de Serviços deverão ser objeto de análise pelo CONTRATANTE, que deverá utilizar, inicialmente, o critério de similaridade com outros serviços. Caso não haja ocorrência de serviço precedente similar, a CONTRATANTE, às suas expensas, deverá utilizar o critério de consulta a um especialista ou de pesquisa de mercado, devendo, em todos os casos, anexar os estudos realizados, com as devidas considerações, ao Plano de Trabalho entregue;

7.3.12 - Caso a CONTRATADA não concorde com as alterações propostas pelo CONTRATANTE, haverá negociação na qual as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos de qualificação e quantificação dos produtos/artefatos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público;

7.3.13 - O valor de cada Ordem de Serviço será calculado por meio da seguinte fórmula:

- a) $\text{Valor_OS} = \text{Valor_HST} * \text{Total_HST}$, onde:
- b) Valor_OS = valor total em Reais da Ordem de Serviço;
- c) Valor_HST = corresponderá ao valor em Reais da proposta vencedora; e
- d) Total_HST = somatório das quantidades de Horas de Serviço Técnico da Ordem de Serviço;

7.3.14 - Para fins de cálculo do total de HST necessário à entrega de cada produto ou artefato estabelecido na Ordem de Serviço (Anexo III), levar-se-á em consideração o estabelecido no Catálogo de Serviços – Anexo II desta Especificações dos Serviços;

7.3.15 - A CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis para apresentar um plano de trabalho descrevendo todas as atividades, prazos e HST necessárias ao atendimento;

7.3.16 - Caso não seja possível a realização do serviço, a CONTRATADA deverá justificar os motivos que poderão ser aceitos ou não pelo CONTRATANTE. Em caso de aceite, a área demandante será informada e em caso não aceite, será remetido à CONTRATADA para realização de alterações;

7.3.17 - Caso a área demandante não aceite ou requeira informações adicionais, a CONTRATANTE concederá mais 5(cinco) dias úteis para a resposta da CONTRATADA, a depender da complexidade da demanda;

7.3.18 - Depois da apresentação do plano de trabalho, a CONTRATADA procederá com a aprovação e abertura da Ordem de Serviço;

7.3.19 - Os serviços poderão ser realizados nas dependências do CONTRATANTE ou CONTRATADA;

7.3.20 - O atendimento parcial aos serviços previstos na Ordem de Serviço (Anexo III) poderá ser aceito, a critério do CONTRATANTE, com pagamento referente apenas ao que foi devidamente entregue e atestado;

7.3.21 - Após a prestação dos serviços pela CONTRATADA, os serviços deverão ser avaliados e atestados, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de entrega estabelecida na Ordem de Serviço;

7.3.22 - Será objeto de acordo entre a CONTRATANTE e CONTRATADA a necessidade de repactuação de prazo da Ordem de Serviço, para itens que tenham mudança em seu escopo ou por outra razão.

7.3.23 - No caso de itens entregues, mas que não atenderam aos requisitos de qualidade esperados, poderá ser concedido um prazo para correção, a depender da complexidade, de no mínimo 5 (cinco) à no máximo 10 (dez) dias úteis, à CONTRATADA, desde que sejam justificadas e aceitas as razões do não atendimento, ficando à critério do fiscal do contrato a análise e aplicação dos níveis mínimos de serviço, se for o caso;

7.3.24 - A CONTRATADA designará um profissional como responsável por acompanhar a Ordem de Serviço, seja para as tratativas técnicas ou para tirar dúvidas em relação ao que será executado;

7.3.25 - No caso de necessidade de alteração ou suspensão da Ordem de Serviço após seu encaminhamento à CONTRATADA e antes do início de sua execução, a CONTRATANTE deverá cancelar a Ordem de Serviço e, se for o caso, abrir uma nova Ordem de Serviço, reiniciando assim a contagem do prazo máximo para o início da prestação dos serviços;

7.3.26 - O atendimento parcial aos serviços previstos na Ordem de Serviço poderá ser aceito, a critério da CONTRATANTE, com pagamento referente apenas ao que foi devidamente entregue, sem prejuízo do disposto nos requisitos para aceite definitivo e penalidades contratuais cabíveis;

7.3.27 - Ordens de Serviço poderão prever entregas parciais com o desembolso proporcional ao valor em Horas de Serviço Técnico dos produtos e serviços realizados e aprovados, mediante aceite parcial;

7.3.28 - Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos e à qualidade exigidos (conforme as metodologias, padrões, arquiteturas utilizadas pela CONTRATANTE, bem como os critérios de qualidade padrões de mercado), a unidade requisitante deverá fazer os apontamentos necessários na Ordem de Serviço, determinar prazo para regularização e devolvê-la à CONTRATADA para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para aceite definitivo e penalidades contratuais cabíveis;

7.3.29 - Os produtos serão recebidos pela CONTRATANTE, que poderá aprová-los ou reprová-los mediante análise, a qual considerará a plena concordância dos produtos com os preceitos metodológicos, padrões e normas vigentes no CONTRATANTE e com os critérios delineados nas Ordens de Serviço;

7.3.29.1 - Todos os serviços deverão ser concluídos dentro dos prazos estabelecidos na Ordem de Serviço. Quando não for possível, caberá à CONTRATADA relatar as anormalidades encontradas, bem como apresentar alternativas para saná-las, às quais serão avaliadas pelo CONTRATANTE, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis;

7.3.30 - Em caso de atraso na execução da Ordem de Serviço, será aplicado o redutor previsto no Indicador de Ordens de Serviço Concluídas com Atraso, conforme níveis mínimos de serviços estabelecidos nesta Especificações dos Serviços. A penalidade de atraso prevista em Contrato somente será aplicada caso haja o descumprimento do prazo estabelecido para os ajustes requeridos da Ordem de Serviço;

7.3.31 - No caso de entregas parciais previstas numa Ordem de Serviço, o faturamento poderá ocorrer após aceite definitivo das entregas já realizadas, sem que haja necessidade do fechamento da referida OS;

7.3.32 - Após três meses do início da execução contratual, o Catálogo de Serviços poderá ser revisto a qualquer tempo a pedido da CONTRATADA ou do CONTRATANTE, para o saneamento de inconformidades observadas referentes às atividades, tempo de execução, descrição de produtos ou inclusão de novos itens inerentes ao objeto da contratação, devendo os ajustes ser justificados nos autos;

7.3.32.1 - Os ajustes serão avaliados pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA e haverá negociação em que as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos para a classificação dos produtos/artefatos quanto ao grau de complexidade de cada item, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.

8 - DA PROVA DE CONCEITO

8.1 - Para fins de Prova de Conceito, será solicitado à ofertante do menor preço que demonstre a execução dos produtos e serviços descritos neste edital para verificar se atendem aos seus requisitos;

8.2 - A avaliação e os testes desta prova têm por objetivo analisar se a solução apresentada pela licitante classificada em primeiro lugar neste certame está em conformidade com a especificação técnica mínima exigida, bem como serve para avaliar o desempenho requerido para atender a execução dos serviços;

8.3 - A prova de conceito solicitada à empresa classificada na etapa de lances deverá ser previamente agendada por e-mail (ti@df.senac.br) até 2 (dois) dias úteis após recebida a comunicação do pregoeiro e realizada na Unidade do Senac localizada no SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após recebida a comunicação do pregoeiro;

8.4 - A Prova de Conceito deverá ser demonstrada em um prazo máximo de até 03 (três) dias úteis e deverá ocorrer no horário de 9 às 18 horas. Caso a licitante não cumpra este prazo a sua proposta será desclassificada;

8.5 - A licitante deverá configurar o ambiente de serviços de computação em nuvem no provedor integrante da sua solução, envolvendo os serviços listados na Especificações dos Serviços;

8.6 - Se a demonstração apresentar divergência em relação a especificação constante deste Edital ou da proposta, a licitante terá sua proposta desclassificada;

8.7 - Se a licitante, quando convocada, não realizar a prova de conceito no prazo estabelecido, terá sua cotação desconsiderada para efeito de julgamento, além de eventuais sanções cabíveis nos termos deste edital;

8.8 - A Prova de Conceito será solicitada para que se possa verificar se os produtos e serviços ofertados atendem às características técnicas que constam deste Edital de licitação e da proposta apresentada pela licitante;

8.9 - Para a demonstração do item 2, a Licitante deverá construir uma solução de atendimento virtual que contemple todas as exigências técnicas, onde deverá realizar demonstração prática de todas as exigências;

8.9.1 - Para a construção do atendente virtual, o Senac-DF informará, no ato da convocação, quais os temas deverão serem utilizados na construção.

8.10 - A Prova de Conceito deverá seguir o roteiro estabelecido no ANEXO VI.

9 - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

9.1 - Limitações

9.1.1 - A violação de qualquer um dos níveis de serviço, definidos ao longo da Ata de Registro de Preços, só poderá ser desconsiderada pelo Senac-DF quando for decorrente de uma das seguintes ocorrências, descritas a seguir:

- a) Falha em algum equipamento de propriedade do Senac-DF;
- b) Falha decorrente de procedimentos operacionais do Senac-DF;
- c) Falha de qualquer equipamento da CONTRATADA que não possa ser corrigida por inacessibilidade causada pelo Senac-DF;
- d) Eventual interrupção programada, quando necessária ao aprimoramento e à implantação de adequações do serviço, desde que previamente negociada, comunicada e autorizada pelo Senac-DF;
- e) Falha elétrica na(s) unidade(s) do Senac-DF.

9.2 - Regime de Operação

9.2.1 - As soluções contratadas deverão estar em operação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

9.2.2 - A ocorrência de qualquer tipo de interrupção deverá ser comunicada através de ligação telefônica e/ou e-mail;

9.2.3 - O Senac-DF poderá a qualquer momento mudar os membros de sua equipe técnica de acompanhamento de serviços, sendo a mudança comunicada formalmente à CONTRATADA.

9.3 - Prazos para execução dos serviços de suporte e atendimento

9.3.1 - A CONTRATADA deverá observar os prazos para atendimento de suporte técnico de acordo com a classificação da criticidade do incidente como especificado abaixo:

- a) CRITICIDADE ALTA (Grau 3) - quando for constatada a interrupção de um ou mais serviços e que estejam causando sérios impactos ao negócio do Senac-DF;
- b) CRITICIDADE MÉDIA (Grau 2) - quando o problema identificado não implicar na interrupção dos serviços, porém existir a possibilidade de causar impactos ao negócio do Senac-DF;
- c) CRITICIDADE BAIXA (Grau 1) - quando o problema identificado não implicar na interrupção dos serviços, e nem existir a possibilidade de causar impactos ao negócio do Senac-DF.

9.3.2 - Os prazos de atendimento e de solução serão conforme o quadro a seguir:

ATENDIMENTO		
CRITICIDADE DO INCIDENTE	PRAZO PARA INICIAR O ATENDIMENTO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA
Grau 3 (Alta) (Alta) (Alta)	24 horas horas	48 horas
Grau 2 (Média)	36 horas	72 horas
Grau 1 (Baixa)	48 horas	120 horas

9.3.3 - Os prazos previstos nesta especificação poderão sofrer alterações devido a fatos supervenientes que venham a interferir no atendimento da demanda e serão redefinidos em comum acordo entre as partes envolvidas;

9.3.4 - Caso seja constatada a impossibilidade de cumprimento dos prazos estimados, em decorrência da abrangência e complexidade do serviço, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa e propor novo prazo, submetendo-o à aprovação do Senac-DF;

9.3.5 - Se o problema apresentado for solucionado por meio de correção provisória, para qualquer nível de criticidade, a CONTRATADA deverá dar solução definitiva no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos;

9.3.6 - O atraso no cumprimento dos prazos resultará na aplicação das multas e/ou penalidades estabelecidas no Acordo de Nível de Serviço e previstas no edital e na Ata de Registro de Preços, sendo garantida à defesa por parte da CONTRATADA;

9.3.7 - A CONTRATADA deverá ter condições de assegurar o Acordo de Nível de Serviço (SLA), no regime de 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo feriados;

9.3.8 Entende-se como Prazo de Solução, o tempo compreendido entre o horário de abertura do chamado na empresa proponente até a entrega do equipamento e/ou serviço em pleno uso habitual, no caso de parada ou mau funcionamento do mesmo;

9.3.9 Para as situações de descumprimento dos níveis de serviço aqui definidos, deverão ser aplicadas as sanções previstas no item 9.4 - MULTAS EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) descritos nesta Especificação de Materiais e Serviços.

9.4 - Multa em Caso de Descumprimento do Acordo de Nível de Serviço (SLA)

9.4.1 - Será aplicada multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal da localidade caso o seu índice de disponibilidade mensal apurado de algum ponto seja inferior ao índice de disponibilidade mensal exigida no SLA para o ponto de acesso em questão;

9.4.2 - As sanções previstas neste item, estão sujeitas à defesa prévia da CONTRATADA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis após constatada a falha, cabendo ao SENAC – DF acatar ou não a defesa, com base na análise do fato gerador da referida sanção;

9.4.3 - As multas previstas nas alíneas anteriores são independentes entre si e poderão ser aplicadas isoladamente;

9.4.4 - Quando da aplicação da multa, o recolhimento dar-se-á por intermédio de crédito em nota fiscal de serviços no mês subsequente ao mês do serviço prestado.

10 - DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 - Os serviços ora contratados serão fiscalizados pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac-DF, por empregado por ele credenciado, que poderá fornecer à LICITANTE orientação quanto à execução e qualidade exigidas nos 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;

10.2 - O empregado credenciado para fiscalização dos serviços será investido 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 LICITANTE vencedora a estrita observância às estipulações contidas no edital e na Ata de Registro de Preços, à documentação a ele anexa, às normas dos Senac-DF e à melhor técnica consagrada pelo uso para a execução dos serviços objeto do presente Edital;
- b) Suspender o serviço, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que a seu critério, considerar esta medida necessária à regular execução dos mesmos, ou à salvaguarda dos interesses do SENAC – DF;
- c) Recusar os métodos de trabalho ou processos de execução dos mesmos que, a seu critério, estejam em desacordo com as exigências e padrões técnicos e administrativos estipulados no edital e na Ata de Registro de Preços;
- d) Controlar as condições de trabalho, ajustando com a LICITANTE vencedora 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 cumprimento das exigências feitas.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

11 - DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

11.1 - A instalação/implantação dos serviços, equipamentos e eventuais softwares será acompanhada por técnicos da Unidade de Tecnologia da Informação do Senac-DF para assegurar o sigilo das informações relativas ao parque tecnológico do Senac - DF;

11.2 - A empresa vencedora deverá manter o sigilo profissional de toda documentação e informações que poderá vir a ter conhecimento durante a realização dos serviços.

12 - DAS DILIGÊNCIAS

12.1 - O Senac-DF a seu critério, e para dirimir eventuais dúvidas, poderá diligenciar as instalações das licitantes ou de clientes indicados em atestados técnicos, para a comprovação de quaisquer características e documentos exigidos neste Instrumento, principalmente aqueles referentes a atestados e comprovações técnicas dos serviços, ativos e softwares ofertados;

12.2 - As diligências poderão ocorrer a qualquer tempo durante a licitação e/ou da vigência da Ata de Registro de Preços;

12.3 - O Senac-DF documentará a diligência de forma a gerar provas de atendimento a este Instrumento ou a desclassificação da LICITANTE;

12.4 - O impedimento de diligência, ou o fornecimento de informações divergentes ao declarado, eliminará automaticamente a LICITANTE do certame, ocorrendo o distrato quando da vigência da Ata de Registro de Preços;

12.5 - Em caso de diligências que necessitem de deslocamentos com distâncias superiores a 400 Km (quatrocentos quilômetros), a LICITANTE deverá custear as despesas com deslocamento (aéreo), hospedagem e alimentação de 1 (um) funcionário designado pelo CONTRATANTE para sua realização no local onde a solução esteja implantada (Sede da LICITANTE ou cliente da LICITANTE).

13 - DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

13.1 - É vedada a participação de consórcio de empresas para atendimento do objeto requerido;

13.2 - Durante a fase de planejamento deste pleito, identificou-se que a ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam

condições de suprir os requisitos de habilitação do edital, o que não é o caso da Solução Integrada de Inteligência para Atendimento Eletrônico Virtual em comento.

13.3 - Ressalta-se que é bastante comum a participação de empresas de pequeno, médio ou grande porte, às quais, em sua maioria, apresentam o mínimo exigido no tocante à qualificação técnica e econômico-financeira, condições suficientes para a execução de contratos dessa natureza, o que não tornará restrito o universo de possíveis licitantes individuais.

14 - DA VISTORIA

14.1 - A vistoria poderá ser previamente agendada com a área de Tecnologia da Informação do Senac-DF, que designará um técnico responsável para acompanhar o representante da LICITANTE que efetuará a vistoria. Para tal, a LICITANTE deverá entrar em contato por e-mail (ti@df.senac.br), no horário comercial;

14.2 - A antecedência mínima para agendamento da vistoria será de 48 (quarenta e oito) horas corridas antes de cada vistoria;

14.3 - O agendamento das vistorias estará limitado até 72 (setenta e duas) horas corridas antes da realização do Pregão;

14.4 - Durante o agendamento, a LICITANTE deverá informar os nomes dos técnicos quais os dias e horários da vistoria de cada localidade;

14.5 - As datas e horários para realização das vistorias serão definidos pelo Senac-DF, podendo ser definidos para ocorrerem em data única para fins de diminuição de custos e facilidade com a logística de transporte;

14.6 - A vistoria ocorrerá somente em dias úteis;

14.7 - O não comparecimento do representante da LICITANTE no local, data e horário previamente marcado, ensejará a necessidade de um novo agendamento. Neste caso, deverão ser respeitados os prazos e horários descritos neste item, além da disponibilidade do Senac-DF para realizar o acompanhamento necessário;

14.8 - A LICITANTE deverá apresentar o Termo de Vistoria conforme anexo V, em papel timbrado, declarando que vistoriou as instalações do Senac-DF, tomando conhecimento do ambiente atual e do exigido neste Edital;

14.9 - Durante a vistoria, a LICITANTE deverá verificar se existe(m) algum(ns) fator(es) que impossibilite(m) o fornecimento dos produtos e serviços exigidos;

14.10 - Caso haja algum(ns) fator(es) limitante(s) para implantação do serviço, se este(s) for(em) de responsabilidade do Senac-DF, a LICITANTE deverá relatá-lo(s) no Termo de Vistoria para que ele(s) possa(m) ser devidamente sanado(s) pelo Senac-DF;

14.11 - Caso exista alguma limitação técnica para implantação do serviço, por parte da LICITANTE, esta deverá descrevê-lo no termo de vistoria. Nesse caso, a localidade será considerada como **"INAPTA"** para a implantação do serviço;

14.12 - Somente serão habilitados a participar do certame, os LICITANTES que considerarem **"APTAS"**, 100% (cem por cento) da unidade;

14.13 - Durante a execução da vistoria, caso exista necessidade de algum esclarecimento que por ventura não puder ser obtido nesse momento, a dúvida deverá ser repassada formalmente à área de Licitação do Senac-DF para que seja encaminhada aos setores responsáveis e devidamente esclarecida. Depois de sanada, o termo de vistoria poderá ser assinado, observando-se a situação descrita no item 14.12;

14.14 - O Termo de Vistoria deverá ser emitido em papel timbrado da LICITANTE e assinado por ambas as partes;

14.15 - Ficam as LICITANTES cientes e avisados, que, devido a necessidade de antecedência mínima para a disponibilização de técnicos para acompanhamento e atendimento das LICITANTES, no caso de solicitação de agendamento de vistorias fora dos prazos descritos anteriormente, o Senac-DF se reserva o direito de não realizar o agendamento;

14.16 - **A empresa que não efetuar a vistoria DEVERÁ EMITIR DECLARAÇÃO alegando ter pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos**, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras.

15 - DO CRONOGRAMA DE MACRO ATIVIDADES

15.1 - O seguinte cronograma de atividades deverá ser cumprido pela CONTRATADA em conjunto com os técnicos do Senac-DF para a implantação e efetiva entrada em produção dos serviços aqui descritos:

ITEM	PRAZO (EM DIAS)	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL
A	0 (zero)	Assinatura da Ata de Registro de Preços ou recebimento da Autorização de Fornecimento	Senac-DF e CONTRATADA
A1	A + 5	Reunião de Planejamento com definição do fluxo de trabalho e a definição da matriz de responsabilidades	Senac-DF e CONTRATADA
A2	A1 + 5	Entrega do Plano de Trabalho	CONTRATADA
A3	A2 + 3	Aprovação do Plano de Trabalho	Senac-DF
A4	A3 + 5	Treinamento de boas práticas e início do levantamento de requisitos	CONTRATADA
A5	A4 + 1	Início da implantação e sustentação do item 2	CONTRATADA
A5	A5 + 15	Entrega dos serviços previstos no Item 1	CONTRATADA

15.2 - Os prazos estabelecidos serão em dias úteis;

15.3 - Os prazos aqui informados, levam em consideração os Laudos de Vistoria emitidos pela CONTRATADA, a qual vistoriou todas as localidades do Senac-DF, constatando o pleno atendimento aos requisitos necessários para a implantação dos serviços, sem eventuais restrições e limitações por parte do Senac-DF;

15.4 - Durante os trabalhos de instalação, eventuais problemas na infraestrutura do Senac-DF que não foram detectados nas vistorias, e que impactem na implantação dos serviços, serão tratados pontualmente;

15.5 - Ainda conforme item anterior, havendo necessidade de alteração, ou correção de problemas na infraestrutura do Senac-DF a CONTRATADA deverá dar prosseguimento a implantação das demais localidades, sem prejuízos aos prazos aqui acordados;

15.6 - Visando dar celeridade ao cumprimento das instalações, essas poderão ocorrer em mais de uma localidade ao mesmo tempo, bastando para isso que a CONTRATADA informe ao Senac-DF, quais localidades serão implantadas paralelamente, para que esse disponibilize técnicos para acompanhar os serviços;

15.7 - O atraso, ou não cumprimento pela CONTRATADA dos prazos aqui definidos acarretarão as sanções previstas neste edital e seus anexos.

16 - DO PAGAMENTO

16.1 - O pagamento dos itens contidos no escopo do fornecimento serão pagos nos termos abaixo:

- a) O ITEM 1 será pago em parcela única e mediante a entrega dos produtos e serviços solicitados;
- b) O ITEM 2, por se tratar de serviço continuado, será pago mensalmente, levando-se em consideração o nível mínimo de serviço acordado em contrato, para o período de faturamento avaliado;
- c) O ITEM 3, será pago sob demanda e após o aceite da conclusão de cada Ordem de Serviço (OS).

16.2 - De forma a viabilizar a análise da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar, na forma de relatório, a descrição de todas as atividades e serviços realizadas no período.

17 – DOS PREÇOS ESTIMADOS

LOTE ÚNICO					
ITEM	DESCRIÇÃO / PRODUTO E SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE A SER REGISTRADA	VALOR ESTIMADO (R\$)	
				UNIT.	TOTAL
01	Solução integrada de monitoramento e curadoria e provimento de aplicativos para dispositivos móveis	Un.	01	600.948,94	600.948,94
02	Solução integrada de inteligência para atendimento eletrônico virtual com serviços de sustentação em nuvem	Serviço	03	1.501.174,07	4.503.522,20
03	Serviços profissionais de integração das soluções cognitivas	HST	5.000	362,46	1.812.300,00
TOTAL				2.102.485,47	6.916.771,15

PREGÃO ELETRÔNICO PARA SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 01/2021

ANEXO II

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 1 - Os itens de catálogo listados abaixo comporão o catálogo dos serviços que poderão ser demandados no âmbito da presente contratação. Além disso, para cada item do catálogo é fornecido o volume estimado do serviço em Hora de Serviço Técnico (HST);
- 2 - Para cada item do catálogo também é informada a condição em que ocorrerá a contabilização das HST;
- 3 - As atividades que forem necessárias para implementação que não estiverem contempladas no catálogo de serviços deverão ser realizadas após levantamento de requisitos, apresentação das necessidades e aprovação do CONTRATANTE da quantidade de HST estimada, conforme estabelecido nas ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS E OBRIGATÓRIAS;
- 4 - Este Catálogo de Serviços visa estabelecer e caracterizar grande parte dos serviços contemplados no objeto da Contratação, bem como a quantidade de Horas de Serviço Técnico – HST que serão remuneradas à CONTRATADA por serviço realizado e demandado por meio de Ordem de Serviço;
- 5 - Na primeira realização de um conjunto de atividades não previstas neste Catálogo de Serviços e demandas por meio de Solicitação de Serviços, o Plano de Trabalho apresentado pela CONTRATADA, e aprovado pelo CONTRATANTE, deverá ser rigorosamente acompanhado pela CONTRATANTE e detalhado pela CONTRATADA de forma que sirva de referência para a incorporação dessas atividades a este Catálogo, naquilo que couber. Nas solicitações de serviços posteriores e de produtos similares, as atividades incorporadas neste Catálogo deverão ser consideradas;
- 6 - Descrição das colunas da composição do catálogo de serviços:
 - a) **Atividade:** o que deverá ser analisado, mensurado e executado, por meio de uma descrição sucinta do catálogo;
 - b) **Descrição da Atividade:** descrição detalhada das atividades;

- c) **Critério de quantificação:** descreve os critérios quantitativos para mensuração da quantidade de HST;
- d) **QTDE HST:** quantidade de HST a ser utilizada para a execução da atividade após determinação do escopo. Essa quantidade será baseada na métrica estabelecida no Critério de Quantificação.

DESCRIÇÃO DOS ITENS ORIGINAIS DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS:

Atividade:	Criação e treinamento cognitivo de perguntas e respostas
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de perguntas, respostas e diálogos • Treinamento cognitivo das perguntas e respostas
Critério de quantificação:	Quantidade de perguntas e respostas envolvidas no treinamento cognitivo. Quando se tratar de fluxo de conversação com vários nós com condições lógicas, cada variação de resposta será contabilizada como um item.
QTDE HST:	1

Atividade:	Refinamento e evolução da Plataforma de Computação Cognitiva
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> • Análise de conversação, perguntas, respostas, da relação com os Nós de Conhecimento definidos; • Análise do resultado, proposta de melhoria (s) dos Nós(s) de Conhecimento (NC) com base nos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual; • Análise de conversação, identificação de melhoria ou sugestão de melhoria.
Critério de quantificação:	Quantidade de perguntas e respostas envolvidas no treinamento cognitivo. Quando se tratar de fluxo de conversação com vários nós com condições lógicas, cada variação de resposta será contabilizada como um item.
QTDE HST:	1

Atividade:	Treinamento Cognitivo para conteúdo não estruturado
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> • Treinamento da solução cognitiva para atendimento de conteúdo específico da CONTRATANTE que seja baseado em documentos textuais
Critério de quantificação:	Quantidade de documentos tratados
QTDE HST:	10

Atividade:	Desenvolvimento de orquestrador para integração das APIs Cognitivas com conteúdo de uma área de conhecimento
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de um orquestrador para integrar as APIs cognitivas necessárias para o projeto e possuir a lógica necessária para responder sobre a área de conhecimento treinada;
Critério de quantificação:	Por serviço de orquestração
QTDE HST:	80

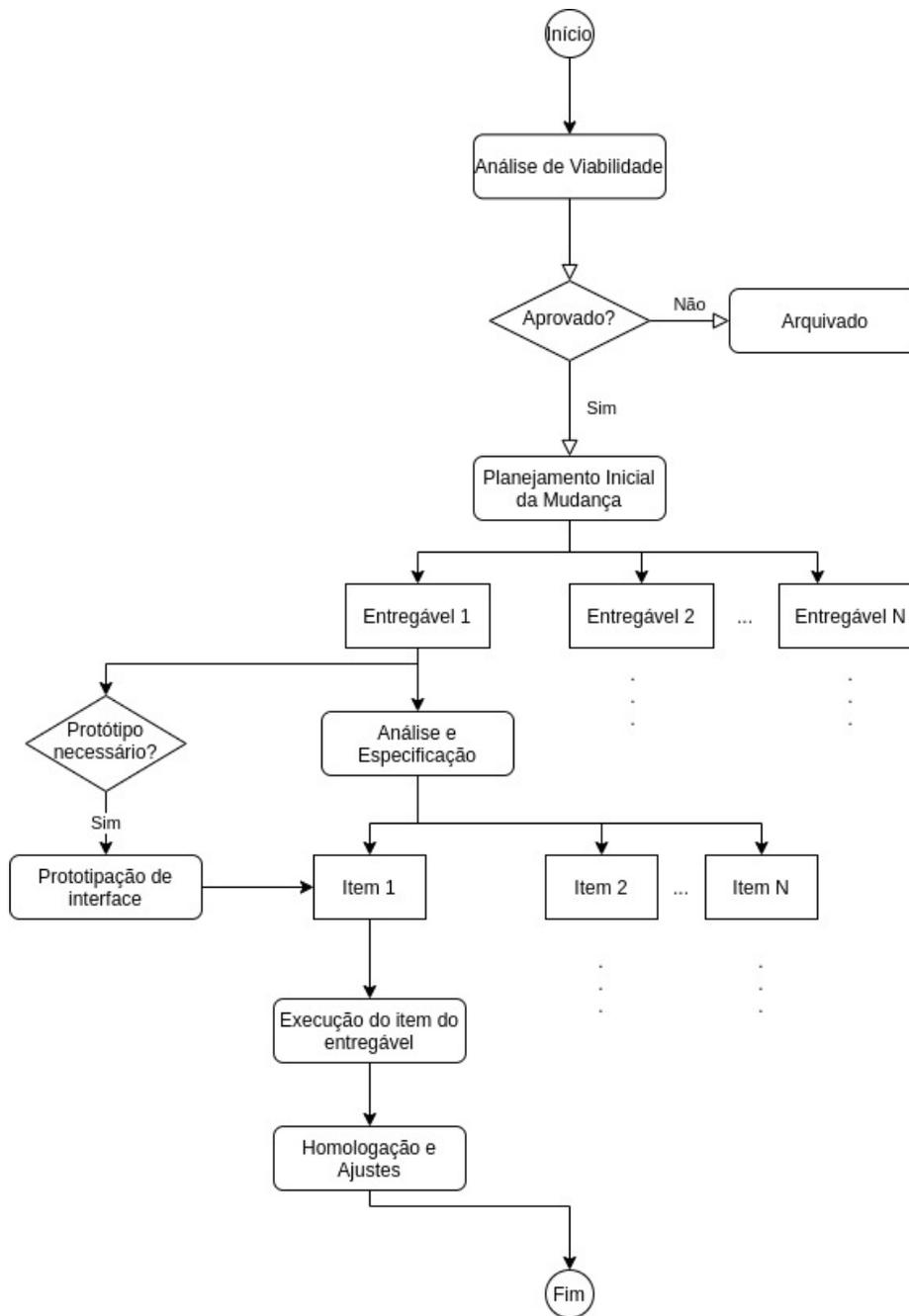
Atividade:	Desenvolvimento de <i>handler</i> para conexão com banco de dados
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento <i>handler</i> visando a recuperação de conteúdos oriundos de bancos de dados e conectá-los ao assistente virtual;
Critério de quantificação:	Número de integrações
QTDE HST:	2

Atividade:	Implementação de novas funcionalidades em aplicativo para dispositivo móvel
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> Criação de novas funcionalidades nos aplicativos para IOS e Android que não foram contempladas no projeto inicial .
QTDE HST:	380

Atividade:	Prototipação de tela
Descrição da atividade:	<p>Desenvolvimento de protótipo de uma tela para atender a mudança a ser implementada, prevendo estudo de experiência do usuário (UX).</p> <p><i>Recursos técnicos mínimos necessários:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Especialista em Interface e Experiência do Usuário (UX / UI);
Critério de quantificação:	Por protótipo
QTDE HST:	8

FLUXO DE TRABALHO PADRÃO PARA DESENVOLVIMENTO DE NOVAS FUNCIONALIDADES

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal



PREGÃO ELETRÔNICO PARA SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 01/2021

ANEXO III

ORDEM DE SERVIÇO (OS)

Nome Solicitante:

Área:

Ramal para contato:

Data:

Hora:

Serviço/Atividade:

Recebido por:

Data:

Hora:

Descrição do serviço/atividade a ser executada:

(o que será feito, responsabilidades, entregáveis, prazos e custo)

Responsável pela Execução do Serviço/Atividade:

Início:

Data:

Horário:

Término:

Data:

Horário:

Gestor Contratada:

Situação da ordem de serviço: Executada

Não Executada

Motivo: Infraestrutura

Desistência de Usuário

Outros

No caso de "outros", favor especificar o motivo.

Visto de Conclusão (Solicitante):

Data:

Horário:

PREGÃO ELETRÔNICO PARA SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 01/2021**ANEXO IV****PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**

LOTE ÚNICO						
ITEM	DESCRIÇÃO	QTD. ANUAL REGISTRADA (A)	UNIDADE	PRODUTOS / SERVIÇOS		
				VALOR UNITÁRIO (B)	SUBTOTAL MENSAL (C)	VALOR TOTAL ANUAL (D)
1	Solução integrada de monitoramento e curadoria e provimento de aplicativos para dispositivos móveis	1	Un.		Não se Aplica	D=(A*B)
2	Solução integrada de inteligência para atendimento eletrônico virtual com serviços de sustentação em nuvem	3	Serviço Anual		C=(B/12)	D=(A*B)
3	Serviços profissionais de integração das soluções cognitivas	5.000	HST		Não se Aplica	D=(A*B)
TOTAL PRODUTOS / SERVIÇOS					ΣD	

Os valores apresentados incluem os impostos federais, estaduais e municipais, taxas e todos os demais custos envolvidos no escopo desta contratação.

PREGÃO ELETRÔNICO PARA SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 01/2021

ANEXO V

TERMO DE VISTORIA

UNIDADE VISTORIADA			
DATA		HORA	
EMPRESA			
SITUAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO	<input type="checkbox"/> APTA	<input type="checkbox"/> INAPTA	
EXISTEM FATORES LIMITANTES?	<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	
PENDÊNCIAS DURANTE VISTORIA?	<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO	
RELACIONAR FATORES LIMITANTES, PENDÊNCIAS OU OUTRAS INFORMAÇÕES QUE ACHAR PERTINENTES			
RESPONSÁVEL TÉCNICO PELA VISTORIA (EMPRESA)		RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO SENAC-DF	
Nome:		Nome:	
CPF:		Matrícula:	
Matrícula:		Assinatura	
Assinatura			

IMPORTANTE: ESTE ANEXO DEVERÁ SER IMPRESSO EM PAPEL

ANEXO VI

PROVA DE CONCEITO

1 COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

1.1 O procedimento de avaliação da presente prova de conceito será conduzido por comissão especialmente designada pelo SENAC-DF;

2 DA DISPONIBILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

2.1 A licitante que for classificada em primeiro lugar deverá colocar à disposição da CONTRATANTE, todas as condições indispensáveis à realização de testes pelo prazo definido nesta Prova de Conceito.

2.2 A Prova de Conceito para análise pelo pregoeiro deverá ser disponibilizada e demonstrada em um prazo máximo de até 03 (três) dias úteis depois de concluída a fase de habilitação, sendo necessário aguardar a convocação pelo pregoeiro via chat na sessão do sistema.

2.3 A prova deverá ser concluída em até 03 (três) dias úteis, no horário de 09h às 18h.

3 ANÁLISE DA PROVA DE CONCEITO

3.1 A avaliação e os testes desta prova têm por objetivo analisar se a solução apresentada pela Licitante classificada em primeiro lugar neste certame está em conformidade com a especificação técnica mínima exigida no TERMO DE REFERÊNCIA e na presente PROVA DE CONCEITO, bem como serve para avaliar o desempenho requerido para atender a execução dos serviços.

3.2 Período de Avaliação

- a) O processo de conclusão, aprovação e homologação dos itens do software a serem avaliados na prova de conceito ocorrerá em até 03 (três) dias úteis, contados do primeiro dia útil subsequente a realização da prova.
- b) O período de avaliação poderá se estender por período superior a este mediante o despacho fundamentado do Pregoeiro, por solicitação da Comissão de Avaliação.

3.3 Local e Horário

- a) As análises ocorrerão nas dependências do SENAC-DF em local a ser definido pelo Pregoeiro na data marcada para início dos trabalhos.

ROTEIRO – PROVA DE CONCEITO

4 ESCOPO PROVA DA CONCEITO

4.1 Tendo em vista a complexidade em se demonstrar alguns dos itens constantes das especificações técnicas descritas no Apêndice "A", para fins de realização da prova de conceito apenas os itens abaixo serão obrigatórios a demonstrar o atendimento aos requisitos técnicos por intermédio de avaliação prática, quais sejam:

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

- a) ITEM 1: Solução integrada de monitoramento e curadoria e provimento de aplicativos para dispositivos móveis;
- b) ITEM 2: Solução integrada de inteligência para atendimento eletrônico virtual com serviços de sustentação em nuvem

5 PROCEDIMENTOS PARA PROVA DE CONCEITO

5.1 Abaixo são descritos os procedimentos, por item, necessários à consecução dos testes:

- a) ITEM 1: Solução integrada de monitoramento e curadoria e provimento de aplicativos para dispositivos móveis
 - I - Para este item a Licitante deverá utilizar o mesmo conteúdo e estrutura utilizada na solução de *Atendimento Virtual* descrita no item 2;
- b) ITEM 2: Solução integrada de inteligência para atendimento eletrônico virtual com serviços de sustentação em nuvem
 - I - Para a demonstração desse item, a Licitante deverá construir uma solução de *Atendimento Virtual* que contemple todas as exigências técnicas;
 - II - Para a criação da solução de *Atendimento Virtual* a licitante deverá usar o conteúdo que será disponibilizado pelo SENAC-DF;

6 FORMAS DE MENSURAÇÃO E ANÁLISE

- a) O SENAC-DF disponibilizará ambiente computacional que atenda aos requisitos elencados neste edital para a realização da prova de conceito.
- b) No caso de atraso de até 30 minutos do horário agendado ou não entrega dos requisitos sem justificativa aceita pelo responsável do SENAC-DF ou entrega dos mesmos para homologação fora das especificações previstas neste Termo de Referência, a licitante será desclassificada, aplicando-se as penalidades previstas neste Termo de Referência.
- c) Caso a licitante classificada com menor preço na etapa competitiva do pregão seja desclassificada em razão da não implementação da solução ou por quaisquer outras exigências deste Termo de Referência, será convocada a próxima empresa classificada com menor preço.
- d) Os técnicos da Comissão de avaliação verificarão os requisitos técnicos selecionados dentre os requisitos exigidos no Termo de Referência de forma objetiva. Para cada item avaliado será atribuído o critério **aprovado** ou **reprovado**.
- e) À Critério do SENAC, elementos específicos poderão ser considerados válidos por meio de análise documental, desde que a comprovação por este método seja inequívoca.
- f) A licitante somente será declarada vencedora após a realização e conclusão da avaliação na qual deverá atender a 100% (cem por cento) de todos os requisitos funcionais e não funcionais.

- g) Os procedimentos para a verificação consistem na conferência dos requisitos funcionais e não funcionais obrigatórios e não obrigatórios, verificando item a item quanto às características exigidas, tendo por base os seguintes requisitos descritos na ficha de avaliação abaixo:

PROVA DE CONCEITO
(Ficha de Avaliação)

1. **O PREENCHIMENTO DESTA FICHA PELA LICITANTE É OBRIGATÓRIO. SOMENTE SERÃO ANALISADAS PROPOSTAS DE LICITANTES HABILITADAS, E QUE FOREM ACOMPANHADAS DESTA FICHA DEVIDAMENTE PREENCHIDA;**
2. Não poderão ser incluídos, alterados, retirados da ordem, ou omitidos itens da presente Ficha de Avaliação.

ITEM 1: Solução integrada de monitoramento e curadoria e provimento de aplicativos para dispositivos móveis

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Comprovação	Aprovado / Reprovado
7.1.1 - Requisitos da plataforma			
7.1.1.1	Plataforma em nuvem pública	Documentação	
7.1.1.2	Possuir portal na web que forneça acesso aos serviços	Documentação	
7.1.1.3	Possuir um conjunto de serviços prontos que permitam construir e estender aplicativos web e móveis rapidamente	Documentação	
7.1.1.4	Possuir suporte a linguagens de programação e frameworks para diversos cenários - de desenvolvimento	Documentação	
7.1.1.5	Suporte a desenvolvimento de aplicativos em pelo menos nas linguagens Java, Python, PHP e .NET	Documentação	
7.1.1.6	Possuir recursos de monitoração para avaliar a saúde das aplicações e serviços	Documentação	

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Comprovação	Aprovado / Reprovado
7.1.1.7	Possuir serviços que permita o gerenciamento de APIs (Application Programming Interface - Interface de Programação de Aplicativos) das aplicações desenvolvidas e que irão rodar na plataforma	Documentação	
7.1.1.8	Possuir serviços que forneça pelo menos duas opções de bancos de dados NoSQL	Documentação	
7.1.1.9	Possuir serviços que forneça pelo menos três opções de bancos de dados SQL	Documentação	
7.1.1.10	A solução deverá ser hospedada em Data Center disponibilizado pela CONTRATADA, com classificação TIER-2 ou superior, conforme norma ANSI/TIA 942. A comprovação dessa classificação deverá ser realizada por documento oficial ou pelo site da entidade certificadora tia-942.org e deverá ser entregue para a CONTRATANTE quando solicitado	Documentação	
7.1.1.11	Rodar em regime de 24x7	Documentação	

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
 Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Comprovação	Aprovado / Reprovado
7.1.2 - Requisitos da Solução			
7.1.2.1	Totalmente integrada com item 2 (Solução integrada de inteligência para atendimento eletrônico virtual), devendo consumir as informações geradas pela solução;	Demonstração Técnica	
7.1.2.2	A Solução deverá usar todo o conteúdo do treinamento cognitivo aplicado ao item, sem que haja a necessidade de customização, ajuste ou adaptação;	Demonstração Técnica	
7.1.2.3	Deve permitir, durante o processo de treinamento cognitivo da solução, que uma rede de contribuidores das diversas áreas da CONTRATADA possa realizar testes e contribuir para o treinamento cognitivo com as seguintes características:	Demonstração Técnica	
a)	A Solução deverá prever mecanismo que permita coletar comentários (feedback) durante o diálogo via chat visando corrigir, refinar e melhorar a acuracidade das respostas;	Demonstração Técnica	
b)	Permitir que os contribuidores possam avaliar cada diálogo como positivo ou negativo;	Demonstração Técnica	
c)	Permitir o envio, durante o diálogo via aplicativo de chat, de sugestão de resposta correta;	Demonstração Técnica	
d)	Possuir painel web de gerenciamento de todos os feedbacks, permitido acompanhar em tempo real todas as sugestões feitas pelos usuários;	Demonstração Técnica	

e)	O painel deve permitir a visualização das sugestões, usuário, data, hora do envio do feedback;	Demonstraçã o Técnica	
f)	O painel deve permitir a manutenção dos feedbacks, provendo a exclusão e a definição daquilo que já foi alterado.	Demonstraçã o Técnica	
7.1.2.4	- Possuir monitor de Sessões Ativas com as seguintes características:	Demonstraçã o Técnica	
a)	Exibir todos os atendimentos realizados;	Demonstraçã o Técnica	
b)	Exibir todas as mensagens do atendimento realizado caso seja solicitado;	Demonstraçã o Técnica	

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
 Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

c)	Exibir o status dos atendimentos em tempo real e dos que foram finalizados;	Demonstração Técnica	
d)	Exibir uma fila dos atendimentos que esperam por um atendimento humano;	Demonstração Técnica	
e)	Realizar análise de sentimento nos atendimentos;	Demonstração Técnica	
f)	Direcionar o atendimento para um atendente humano sempre que solicitado;	Demonstração Técnica	
g)	Retornar o atendimento para o assistente virtual sempre que necessário.	Demonstração Técnica	
7.1.2.5	A CONTRATADA deverá prover aplicativo para utilização em dispositivos móveis com as seguintes características:	Demonstração Técnica	
a)	Ser compatível pelo menos com os sistemas operacionais móveis IOS e Android;	Demonstração Técnica	
b)	Deverá funcionar nas plataformas Android (Versão 4.1 e superior) e iOS (Versão 9 e superior);	Demonstração Técnica	
c)	O aplicativo deverá ser customizado com a identidade visual do Senac-DF;	Demonstração Técnica	
d)	O aplicativo deverá ser totalmente compatível com a Solução Integrada de Inteligência para Atendimento Eletrônico Virtual;	Demonstração Técnica	
e)	Deverá suportar a interação tanto por texto quanto por voz;	Demonstração Técnica	
f)	Todos os dados trafegados via internet serão criptografados, assim a aplicação deverá ser compatível com o protocolo HTTPS;	Demonstração Técnica	
g)	A publicação na Apple Store e na Google Play será de responsabilidade da CONTRATANTE	Demonstração Técnica	

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

ITEM 2: Solução integrada de inteligência para atendimento eletrônico virtual com serviços de sustentação em nuvem

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Comprovação	Aprovado/Reprovado
7.2.2 – Requisitos da Plataforma			
7.2.2.1	Plataforma em nuvem pública	Documentação	
7.2.2.2	A plataforma deve utilizar o conceito de PaaS (Platform as a Service) para eliminar a complexidade da montagem de ambientes e a gestão do PaaS (manter o ambiente no ar) deve ser do fornecedor ou fabricante;	Documentação	
7.2.2.3	Possuir portal na web que forneça acesso aos serviços;	Documentação	
7.2.2.4	Possuir um conjunto de serviços prontos que permitam construir e estender aplicativos web e móveis rapidamente;	Documentação	
7.2.2.5	Possuir ferramentas para a entrega de mudanças nos aplicativos continuamente;	Documentação	
7.2.2.6	Possuir suporte a linguagens de programação e frameworks para diversos cenários de desenvolvimento;	Documentação	
7.2.2.7	Cargas de trabalho otimizadas e flexíveis permitindo escalabilidade;	Documentação	
7.2.2.8	Suporte a desenvolvimento de aplicativos em pelo menos nas linguagens Java, Python, PHP e .NET;	Documentação	
7.2.2.9	Possuir recursos de monitoração para avaliar a saúde das aplicações e serviços;	Documentação	
7.2.2.10	Possuir serviço gerenciado de Message Queue (MQ) para utilização no desenvolvimento de aplicações;	Documentação	
7.2.2.11	Possuir serviços que permitam o gerenciamento de APIs (Application Programming Interface - Interface de Programação de Aplicativos) das aplicações desenvolvidas e que irão rodar na plataforma;	Documentação	
7.2.2.12	Possuir serviços que forneça pelo menos duas opções de bancos de dados NoSQL;	Documentação	
7.2.2.13	Possuir serviços que forneça pelo menos três opções de bancos de dados SQL;	Documentação	

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Comprovação	Aprovado/Reprovado
7.2.2.14	Visualizar os detalhes e utilização de cada serviço por meio de painel web;	Documentação	
7.2.2.15	A Plataforma deve ter suporte a pelo menos os seguintes padrões e tecnologias: CloudFoundry, Docker e OpenWhisk;	Documentação	
7.2.2.16	Disponibilização de serviços de computação cognitiva, provendo análise de textos, imagens, diálogo e outros;	Documentação	
7.2.2.17	A solução deverá ser hospedada em Data Center disponibilizado pela CONTRATADA, com classificação TIER-2 ou superior, conforme norma ANSI/TIA 942. A comprovação dessa classificação deverá ser realizada por documento oficial ou pelo site da entidade certificadora tia-942.org e deverá ser entregue para a CONTRATANTE quando solicitado;	Documentação	
7.2.2.18	Rodar em regime de 24x7;	Documentação	

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Comprovação	Aprovado/Reprovado
7.2.3 - Requisitos da Solução			
7.2.3.1	Solução integrada de para atendimento eletrônico virtual;	Demonstração Técnica	
7.2.3.2	Sistema de perguntas e respostas que compreenda linguagem natural em texto e áudio;	Demonstração Técnica	
7.2.3.3	Possuir suporte à pelo menos os seguintes idiomas: português do Brasil, Inglês e Espanhol;	Demonstração Técnica	
7.2.3.4	Permitir o processamento em linguagem natural, sendo capaz de compreender e interagir com o usuário extraindo conhecimento de diversas fontes de dados estruturadas e não estruturadas;	Demonstração Técnica	

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
 Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Comprovação	Aprovado/Reprovado
7.2.3.5	Na resolução de questões em linguagem natural, a solução deve ser capaz de entender trocadilhos, gírias, jargões, siglas, regionalismos e especificidades gramaticais para determinar a sua confiança no retorno de uma resposta, associando as mesmas respostas a diferentes formas de perguntar;	Demonstração Técnica	
7.2.3.6	Deve ser adaptável, podendo ser personalizada para aplicação específica de determinada área de conhecimento do Senac-DF;	Demonstração Técnica	
7.2.3.7	Ser capaz de analisar a estrutura e a redação da pergunta feita e formular uma resposta com grau de precisão;	Demonstração Técnica	
7.2.3.8	A Solução não deve ser baseada em árvore de decisão;	Demonstração Técnica	
7.2.3.9	A solução deve ser otimizada para cenários de assistência ao cliente centrada em fornecer respostas a perguntas descritivas para ajudar um usuário obter informações necessárias para tomar uma decisão ou para explorar opções;	Demonstração Técnica	
7.2.3.10	Deve permitir respostas a questões processuais, incluindo how-to e questões de resolução de problemas;	Demonstração Técnica	
7.2.3.11	Permitir o uso em dispositivos móveis e por navegador web para envio perguntas;	Demonstração Técnica	
7.2.3.12	Ser compatível com pelo menos os seguintes aplicativos de troca de mensagens: Telegram , Facebook Messenger e Twiter;	Demonstração Técnica	
7.2.3.13	A solução deve permitir a integração ao ambiente ou aplicação existente da CONTRATANTE;	Demonstração Técnica	
7.2.3.14	Permitir o acompanhamento em tempo real das interações com o Assistente Virtual, com o objetivo de identificar possíveis dificuldades de entendimento da demanda, desistências ou erros de informação/procedimentos para os ajustes necessários no aprendizado, sendo permitida a possibilidade de se desviar a interação para um atendimento humano;	Demonstração Técnica	
7.2.3.15	A Solução deve permitir a integração ao ambiente ou aplicação existente do Senac-DF, por meio de webservices, APIs ou equivalentes;	Demonstração Técnica	

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
 Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Comprovação	Aprovado/Reprovado
7.2.3.16	Deve ser capaz de trabalhar com dados estruturados e não estruturados;	Demonstração Técnica	
7.2.3.17	Possuir Monitor de Acuracidade com as seguintes características:	Demonstração Técnica	
a)	Monitorar constantemente a acuracidade das intenções;	Demonstração Técnica	
b)	Emitir alarme no caso de intenções que estejam abaixo de um valor definido.	Demonstração Técnica	
7.2.3.18	Possuir ferramenta para importação de dados estruturados e não estruturados com as seguintes características:	Demonstração Técnica	
a)	Upload e ingestão de recursos de conteúdos para formar o conteúdo de conhecimento para responder a perguntas;	Demonstração Técnica	
b)	Criar e gerenciar os dados de treinamento, criando os tipos de pergunta e pares de respostas que são semelhantes às perguntas que os usuários submeteriam à solução por respostas;	Demonstração Técnica	
c)	Permitir a configuração da interface de usuário do aplicativo para que os usuários enviem questões.	Demonstração Técnica	
7.2.3.19	A Solução deve ser capaz de:	Demonstração Técnica	
a)	Compreender os recursos de dados e requisitos específicos pertinentes à CONTRATANTE;	Demonstração Técnica	
b)	Compreender o domínio (assunto) e os tipos de perguntas e respostas;	Demonstração Técnica	
c)	Conhecer os termos e formas que os usuários normalmente usam para fazer perguntas à CONTRATANTE;	Demonstração Técnica	
d)	Ajudar a identificar e carregar as informações necessárias para se tornar parte de conteúdo de conhecimento da solução;	Demonstração Técnica	
e)	Permitir o uso de botões com respostas rápidas e respeitando diretrizes de cada plataforma de mensagens, para uma melhor experiência de uso do assistente virtual;	Demonstração Técnica	

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Comprovação	Aprovado/Reprovado
f)	Ser capaz de armazenar todas as interações de todos os usuários, mantendo os registros das conversas e de tempos entre a troca de mensagens para posteriores pesquisas, mantendo os registros dos últimos 3 (três) meses para pesquisas em tempo real e as anteriores em bancos de dados para pesquisas sob demanda;	Demonstração Técnica	
g)	A Solução deverá permitir criar diversos gatilhos por intenções e entendimentos cognitivos, datas e horas específicas e canais de comunicação;	Demonstração Técnica	
h)	Salvar o histórico da conversa do contato com textos, data, hora e canal de comunicação;	Demonstração Técnica	
i)	A solução deverá permitir gravar o áudio das respostas do usuário;	Demonstração Técnica	
j)	Deve ser capaz de enviar ao usuário imagens ou arquivos no formato PDF sempre que solicitado.	Demonstração Técnica	
7.2.3.20	Não serão aceitos sistemas que possuem tecnologias que fazem buscas baseadas em "keyword hit", máximo de palavras chave coincidentes;	Demonstração Técnica	
7.2.3.21	A Solução deverá identificar, durante o diálogo, intervalos de datas ou tempo de acordo com o advérbio ou locuções adverbiais de tempo. Por exemplo: Ontem: se refere ao dia anterior ao que está; Semana passada: se refere ao intervalo de datas entre o início e o fim da semana anterior à que se encontra:	Demonstração Técnica	
a)	A Solução deverá identificar pelo menos os seguintes advérbios de tempo: hoje, amanhã, ontem, anteontem, mês que vem, depois de amanhã, ano passado, ano que vem, agora, de manhã, à tarde, à noite.	Demonstração Técnica	
7.2.3.22	Permitir o uso de dados, durante os diálogos, pelo menos nos formatos de texto, números e datas. A Solução deve ser capaz de utilizar esses dados durante o diálogo para fim de cálculos de números e datas. Exemplo:	Demonstração Técnica	
a)	A data de nascimento de uma pessoa o sistema deverá calcular automaticamente a idade;	Demonstração Técnica	

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
 Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Comprovação	Aprovado/Reprovado
b)	Ao ser informado "maio de 2020" a Solução deverá trazer o intervalo que compreenderá 01/05/2020 à 31/05/2020 e assim para as demais situações de intervalos de tempo.	Demonstração Técnica	
7.2.3.23	A Solução deverá ser capaz de identificar pessoas, locais (cidades, estados e países), eventos e outros tipos de entidades mencionadas em seu conteúdo;	Demonstração Técnica	
7.2.3.24	A Solução deverá ser capaz de analisar os diálogos realizados pelos usuários ao longo de determinado período estabelecido pela CONTRATANTE e identificar os questionamentos mais perguntados e criar um menu dinâmico e automático na ferramenta de atendimento com vistas a facilitar o atendimento inicial e endereçar aos temas mais buscados;	Demonstração Técnica	
7.2.3.25	Permitir que sejam salvos dados do contato de forma dinâmica durante o diálogo, de forma a criar uma melhor experiência no atendimento não sendo necessário solicitar dados enviados anteriormente e permitir manter a continuidade do contexto;	Demonstração Técnica	
7.2.3.26	Características cognitivas:	Demonstração Técnica	
a)	Compreender questões em linguagem natural. Deve-se entender como linguagem natural a linguagem real que o ser humano usa normalmente para adquirir e comunicar conhecimento, sendo capaz de compreender trocadilhos, gírias, jargões e acrônimos para determinar qualidade da resposta;	Demonstração Técnica	
b)	O suporte a processamento de linguagem natural deve ser capaz de compreender as complexidades da comunicação humana, compreender os significados da interação com o usuário e extrair conhecimento das fontes de dados;	Demonstração Técnica	
c)	Capaz de compreender sintaxe;	Demonstração Técnica	
d)	Capaz de compreender semântica;	Demonstração Técnica	

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Comprovação	Aprovado/Reprovado
e)	Deve implantar treinamento contínuo e aprendizado adaptativo (treinamento e retreinamento). O processo de aprendizagem deverá ser supervisionado ou não supervisionado, incluindo algoritmos de aprendizagem de máquina;	Demonstração Técnica	
f)	Respostas probabilísticas – indicando o percentual de assertividade da resposta;	Demonstração Técnica	
g)	O sistema deve retornar com a melhor resposta com “scoring” e utilizando probabilística, baseando-se em suas tecnologias de aprendizado de máquina e inteligência artificial;	Demonstração Técnica	
h)	A solução deve ser capaz de compreender perguntas e textos diferentes das que foram treinadas;	Demonstração Técnica	
i)	A compreensão de textos deve ir além da compreensão de palavras isoladas e utilizar técnicas de compreensão de sintaxe, semântica, ontologias, extração de conceitos e compreensão de contextos específicos da CONTRATANTE;	Demonstração Técnica	
j)	Deve permitir a incorporação de estruturas de apoio, tais como dicionários e expressões regulares;	Demonstração Técnica	
k)	Deverá, quando necessário, ser capaz de propor assuntos correlatos ao que se está perguntando;	Demonstração Técnica	
l)	A solução deverá possuir mecanismo de tratamento, durante a conversação, das questões, temas ou assuntos não relativos ao que se está respondendo;	Demonstração Técnica	
m)	Deve ser capaz de correlacionar perguntas e respostas feitas durante o atendimento para garantir a continuidade da compreensão e da intenção do usuário durante a mesma sessão de conversação;	Demonstração Técnica	
n)	A solução deve permitir o uso e a recuperação de informações do usuário, histórico de interação, de atendimento e credenciais de acesso, de modo a proporcionar um atendimento personalizado e individual;	Demonstração Técnica	

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Comprovação	Aprovado/Reprovado
o)	A solução deve permitir a interação guiada durante a conversação do usuário, transformando perguntas complexas ou longas em questionamentos passo-a-passo, com vistas a responder com maior precisão questões que envolvam critérios de seleção;	Demonstração Técnica	
7.2.3.27	Funcionalidades de busca e interpretação de semântica:	Demonstração Técnica	
a)	A solução deve determinar as respostas se baseando no entendimento das intenções do usuário escolhendo o melhor caminho e o melhor diálogo;	Demonstração Técnica	
b)	A solução deve suportar lematização por redução e por expansão, tanto no conteúdo, quanto nos termos de busca. Lematização consiste nas variações de raízes das palavras, permitindo a extensão da busca utilizando variações do termo em gênero, número e grau (por exemplo: Santos = Santo = Santa). Este recurso deverá ser totalmente funcional para língua portuguesa, flexionando substantivos, adjetivos e verbos;	Demonstração Técnica	
c)	A solução deverá permitir a importação e exportação da lista de sinônimos;	Demonstração Técnica	
d)	A solução deve suportar busca fonética (por exemplo: uma busca por "Martha Souza" deverá apresentar também os resultados para "Marta Sousa");	Demonstração Técnica	
e)	A solução deve permitir a extração de substantivos através de algoritmo baseado em linguística, permitindo seu uso em categorizações;	Demonstração Técnica	
f)	A busca por similaridade de grafia deve considerar iguais as palavras digitadas de forma diferente, mas que visualmente são parecidas. Este recurso é importante para que sejam achados documentos ou registros em que houve erro de digitação. Por exemplo, se o usuário buscar por "parselar" ou "parselar", a solução de entender como sendo a palavra "parcelar".	Demonstração Técnica	
7.2.3.28	A solução deverá contemplar toda a estrutura de hospedagem;	Demonstração Técnica	

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
 Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Comprovação	Aprovado/Reprovado
7.2.3.29	A solução deverá operar em nuvem e ser capaz de integração com os sistemas e bases de dados da CONTRATANTE;	Demonstração Técnica	
7.2.3.30	Toda a integração da solução com banco de dados ou sistemas da CONTRATANTE deverá ser realizada pela CONTRATADA, seja com a construção de serviço de orquestração ou para conexão com banco dados;	Demonstração Técnica	
7.2.3.31	A integração com os serviços de banco de dados será realizada por intermédio de Web Service e a CONTRATANTE ficará responsável pela criação dos mesmos;	Demonstração Técnica	
7.2.3.32	O sistema integrado a ser adquirido deverá ser constituído por um conjunto de funcionalidades totalmente integrados, contendo no mínimo os recursos aqui solicitados;	Demonstração Técnica	
7.2.3.33	A Contratada deverá fazer a análise dos documentos que serão utilizados como base para perguntas e respostas da solução e realizar sua conversão, ingestão e treinamento cognitivo para reconhecimento dos termos comuns à CONTRATANTE;	Demonstração Técnica	

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
 Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

PREGÃO ELETRÔNICO PARA SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 01/2021

ANEXO VII

MINUTA DA ATA DE REGISTROS DE PREÇOS

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Senac - DF. Endereço: SIA Sul, Trecho 03, Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF, CEP: 71.200-030 CNPJ/MF: 03.296.968/0001-03. TELEFONE: (61) 3313-8811. Representado pelo Presidente do Conselho Regional do Senac - DF, resolvem em face da classificação das propostas apresentadas no Pregão Eletrônico para Sistema de Registro de Preços Nº 01/2021, registrar os preços para a contratação de empresa especializada para eventuais fornecimentos de serviços de computação em nuvem com o fornecimento de Plataforma e Software como Serviço (PaaS e SaaS) em nuvem pública, bem como a sustentação e manutenção evolutiva de Solução Integrada de Inteligência para Atendimento Eletrônico Virtual, para atender as necessidades deste Senac-DF, da empresa cujos itens foram homologados e adjudicados, doravante designado FORNECEDOR(A), em conformidade com o Edital, seus anexos e com as cláusulas e condições que seguem.

1 - OBJETO

1.1 - A presente Ata tem por objeto o registro de preço para a contratação de empresa especializada para eventuais fornecimentos de serviços de computação em nuvem com o fornecimento de Plataforma e Software como Serviço (PaaS e SaaS) em nuvem pública, bem como a sustentação e manutenção evolutiva de Solução Integrada de Inteligência para Atendimento Eletrônico Virtual, para atender as necessidades deste Senac-DF, a seguir Preços Registrados e Empresa Fornecedora:

2 - FORNECEDOR

2.1 -, com sede na, inscrita no CNPJ n.º....., neste ato representada pelo Sr., portador da Carteira de Identidade nº, e do CPF nº

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL

3 - VALIDADE DOS PREÇOS

3.1 - Esta Ata de Registro de Preços terá validade de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada, no máximo, por igual período, desde que pesquisa de mercado demonstre que o preço se mantém vantajoso;

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

3.2 - Durante o prazo de validade desta Ata de Registro de Preços, o **Senac-DF** não estará obrigado a adquirir os materiais, exclusivamente, pelo Sistema de Registro de Preços, podendo fazê-lo por meio de outra licitação quando julgar conveniente, sem que caiba recurso ou indenização de qualquer espécie ao fornecedor, sendo, entretanto, assegurada ao beneficiário do registro, a preferência de fornecimento em igualdade de condições;

3.3 - A partir da assinatura da Ata de Registro de Preços, o fornecedor assume o compromisso de atender durante o prazo de sua vigência, os pedidos realizados e se obriga a cumprir, na íntegra, todas as condições estabelecidas, ficando sujeito, inclusive, às penalidades legalmente cabíveis pelo descumprimento de quaisquer de suas cláusulas;

3.4 - A contratação decorrente desta Ata será formalizada pela emissão do **Pedido de Compra**, emitido pela Diretoria de Operações - DOP, a qual deverá ser retirada pelo fornecedor.

4 - CONTROLE E ALTERAÇÃO DE PREÇOS

4.1 - O preço registrado poderá ser revisto em face de eventual redução daqueles praticados no mercado, ou de fato que eleve o custo dos serviços/materiais registrados;

4.2 - Quando o preço inicialmente registrado, por motivo superveniente, tornar-se superior ao preço praticado no mercado, o **Senac-DF** convocará o fornecedor visando à negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado pelo mercado;

4.3 - Frustrada a negociação, o fornecedor será liberado do compromisso assumido, podendo nesta hipótese o **Senac-DF** convocar os demais fornecedores, visando igual oportunidade de negociação;

4.4 - Quando o preço de mercado se tornar superior ao preço registrado e o fornecedor, mediante requerimento devidamente comprovado, não puder cumprir o compromisso, o **Senac-DF** poderá:

I - liberar o fornecedor do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade, confirmando a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados, se a comunicação ocorrer antes do pedido de fornecimento;

II - convocar os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação. Não havendo êxito nas negociações, o **Senac-DF** procederá à revogação da Ata de Registro de Preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

5 - CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO

5.1 - Os materiais e serviços deverão ser entregues na totalidade do Pedido de Compra, no endereço: SIA Trecho 3 Lotes 625 /695 – Edifício SIA Centro Empresarial, Cobertura C - Zona Industrial, Guará – Brasília – DF (Sede Administrativa), rigorosamente dentro das condições previstas no edital e seus anexos, com a marca registrada nesta Ata de Registro de Preço;

5.2 - Caso ocorra mudança de endereço da unidade sede Senac-DF, a licitante vencedora deverá realizar migração da solução sem custo adicional para Contratante, limitando-se uma única mudança dentro do território do Distrito Federal durante a sua vigência contratual.

5.3 - Os serviços e equipamentos deverão ser entregues e instalados no Senac-DF, pelo próprio FABRICANTE ou por técnico(s) da empresa fornecedora devidamente certificada pelo FABRICANTE dos equipamentos, mediante a apresentação da respectiva Nota Fiscal e do Pedido de Compra e de acordo com os prazos previstos no Anexo I do edital;

5.4 - O pagamento ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da Nota Fiscal de acordo com a entrega dos produtos;

5.5 - O pagamento será efetuado por intermédio de boleto ou ordem bancária, na conta corrente da CONTRATADA;

5.6 - Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendurar a liquidação de qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência. Sendo esse atraso decorrente do inadimplemento de obrigações acarretará perda do direito ao pleito de reajustamento de preços;

5.7 - Somente será efetuado o pagamento dos materiais e serviços solicitados no Pedido de Compra, de acordo com as necessidades do Senac-DF. Fica expressamente estabelecido que os preços incluam todos os custos diretos e indiretos para o fornecimento dos materiais e serviços de acordo com as condições previstas neste Edital e nos demais documentos da licitação.

6 - OBRIGAÇÕES DO SENAC-DF

6.1 - Prover, dar suporte e garantir o funcionamento das soluções, necessários para atendimento das necessidades da CONTRATADA, no que diz respeito a atividades de suporte remoto e registro de ocorrências;

6.2 - Designar o número de auditores que considerar necessário como responsáveis, devendo os mesmos, principalmente:

- a) Comprovar e relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na prestação de serviços;
- b) Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que caracterize a necessidade de tal medida.

6.3 - Vistoriar ou fiscalizar a prestação dos serviços realizados pela CONTRATADA;

6.4 - Permitir, durante a vigência da Ata de Registro de Preços, o acesso dos representantes e/ou empregados da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados;

6.5 - Promover o acompanhamento e fiscalização dos serviços, sob os aspectos qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos;

6.6 - Fornecer condições adequadas de trabalho para a execução dos serviços, disponibilizando ambientes, mobiliários, equipamentos, softwares e outras ferramentas necessárias em qualidade e tempo hábil para a plena execução dos serviços;

6.7 - O Fiscal da Ata de Registro de Preços, designado pelo Senac-DF, terá as seguintes atribuições:

- a) Expedir ordem de serviço para a execução das atividades;
- b) Verificar a execução dos serviços objetivando garantir a qualidade desejada;
- c) Comunicar ao representante da CONTRATADA sobre descumprimento da Ata de Registro de Preços e indicar os procedimentos necessários ao seu correto cumprimento;
- d) Solicitar à Administração a aplicação de penalidades por descumprimento das obrigações previstas no edital e seus anexos;

6.8 - Atestar a execução do objeto desta Ata de Registro de Preços.

7 - OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR

7.1 - Entregar em sua totalidade a quantidade dos materiais e serviços solicitados no Pedido de Compra, de acordo com a necessidade do Senac-DF, bem como a Nota Fiscal, na data em horários indicados no Edital Nº 01/2021 e seus anexos;

7.2 - Responsabilizar-se pelos prejuízos financeiros decorrentes da não entrega dos materiais e serviços solicitados;

7.3 - Manter os preços dos materiais e serviços durante a vigência da presente Ata, conforme proposta de preços apresentada, parte integrante do processo licitatório;

7.4 - Os impostos, taxas e fretes e outras despesas oriundas do fornecimento, correrão por conta do fornecedor;

7.5 - O não cumprimento do prazo de entrega que gerar prejuízos ao Senac-DF poderá acarretar responsabilidade do Fornecedor;

7.6 - Responsabilizar-se pela quantidade de materiais e serviços a ser fornecido ao Senac-DF;

- 7.7 - Prestar os serviços de acordo com as condições e Níveis de Serviço, descritos no Edital e seus anexos;
- 7.8 - Fornecer, em qualquer época, os esclarecimentos e informações técnicas que venham a ser solicitadas pelo Senac-DF sobre os serviços realizados;
- 7.9 - Disponibilizar meios para que o Senac-DF possa, quando julgar necessário, vistoriar e fiscalizar os serviços executados pela CONTRATADA. Tal vistoria deve compreender a possibilidade do Senac-DF assistir aos procedimentos de atendimento e controle dos incidentes;
- 7.10 - Usar mão de obra capacitada, agrupando permanentemente uma equipe homogênea e suficiente de técnicos, que assegurem a execução integral dos serviços nos prazos convencionados, com a qualidade que os serviços exigem;
- 7.11 - Considerar que a ação da fiscalização do Senac-DF não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais;
- 7.12 - Assumir inteira responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que efetuar, assim como pelos danos decorrentes da realização dos mesmos;
- 7.13 - Assumir inteira responsabilidade por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e resultantes de acidentes de trabalho que venham a sofrer seu pessoal envolvido na execução dos serviços oriundos da presente Ata de Registro de Preços;
- 7.14 - Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente ao Senac-DF, ou a terceiros, em virtude de culpa ou dolo na execução da Ata de Registro de Preços, desde que comprovadamente advindos da atividade da CONTRATADA ou seus subcontratados;
- 7.15 - Indicar, desde o início da prestação dos serviços, o preposto e o seu substituto imediato que representarão a empresa perante o Senac-DF;
- 7.16 - Esclarecer eventuais dúvidas referentes à instalação, operação e funcionamento da solução contratada durante todo o período de vigência da garantia;
- 7.17 - Manter sigilo sobre as informações recebidas do Senac-DF em decorrência dos serviços prestados, não as divulgando de qualquer forma, sob qualquer pretexto, senão, a seus funcionários que tenham necessidade da informação para a execução dos serviços contratados pelo Senac-DF, sob pena de responderem por perdas e danos, sem prejuízo da apuração da responsabilidade penal de seus representantes legais e funcionários;
- 7.18 - Cumprir fielmente as obrigações assumidas em razão da assinatura da Ata de Registro de Preços resultante, em especial os termos e condições previstas no Edital Nº 01/2021 e seus anexos, e as determinações que, durante o prazo contratual, lhe forem repassadas pela CONTRATANTE;

- 7.19 - Responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, social, previdenciária e/ou fiscal, relativos aos prepostos designados para realizar os serviços, objetos desta Ata de Registro de Preços, assumindo, em consequência, a condição de única empregadora;
- 7.20 - Disponibilizar, após a assinatura da Ata de Registro de Preços e no máximo 5 (cinco) dias os contatos (endereço web e/ou e-mail e/ou telefone) para abertura de chamado de suporte técnico;
- 7.21 - Executar os serviços, ora contratados, com pessoal especializado, previamente identificado e qualificado junto à CONTRATANTE, responsabilizando-se por si e/ou prepostos por qualquer ação ou omissão que venha causar prejuízos à CONTRATANTE;
- 7.22 - Dotar todas as medidas necessárias para que a prestação dos serviços, objeto do presente certame, ocorra de maneira contínua e permanente, garantindo a disponibilidade de desenvolvimento das atividades de programação para as quais foi contratada, sob pena de rescisão imediata e de pleno direito por parte da CONTRATANTE;
- 7.23 - Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer chamados ou reclamações;
- 7.24 - Não subcontratar o objeto desta Ata de Registro de Preços, parcialmente ou no seu todo, sem expressa autorização da CONTRATANTE;
- 7.25 - Fornecer todas as ferramentas, materiais, equipamentos e toda a mão-de-obra especializada necessária à execução dos serviços sem custos adicionais ao Senac-DF;
- 7.26 - Garantir a eficiência dos serviços e, caso seja constatada falha e/ou defeito na prestação dos serviços durante o período de vigência da Ata de Registro de Preços, reexecutar os serviços sem ônus para a CONTRATANTE;
- 7.27 - Para a perfeita execução do serviço aqui especificado, a CONTRATADA se obriga, sob as responsabilidades legais vigentes, a prestar toda assistência técnica e administrativa necessárias;
- 7.28 - Manter, durante toda a execução da Ata de Registro de Preços, as condições iniciais de habilitação quanto à situação de regularidade fiscal, trabalhista e econômico financeira;
- 7.29 - Prestar suporte técnico e manutenção corretiva e adaptativa, com atendimento remoto e presencial em Brasília-DF;
- 7.30 - Realizar atualizações necessárias dos equipamentos e sistemas que compõem o objeto contratado, sempre que disponível e autorizado pelo Senac – DF;
- 7.31 - Manter escritório local e equipe técnica em Brasília-DF;

7.32 - Responsabilizar-se pelo pagamento das despesas com deslocamentos e viagens dos técnicos para realização dos serviços contratados, ou para resolver eventuais problemas que não possam ser resolvidos pela equipe em Brasília - DF;

7.33 - Cumprir o Acordo de Nível de Serviço (SLA). O não atendimento do SLA poderá ensejar aplicação das sanções previstas nesta Especificação de Materiais e Serviços;

7.34 - Respeitar as normas e procedimentos administrativos adotados pela CONTRATANTE, assim como as medidas de segurança, higiene e medicina do trabalho, na forma da legislação vigente, responsabilizando-se por quaisquer transgressões, de sua parte ou por parte de seu empregado;

7.35 - Franquear e facilitar, à CONTRATANTE ou preposto devidamente credenciado, a fiscalização do serviço, objeto desta Ata de Registro de Preços, fornecendo, quando solicitado, todos os dados relativos ao mesmo, que sejam julgados necessários ao bom entendimento e acompanhamento do serviço, sem que tal fiscalização implique em transferência de responsabilidade para a CONTRATANTE ou seu preposto;

7.36 - Responsabilizar-se por quaisquer acidentes ou incidentes que venham a ocorrer durante a execução do objeto desta licitação, assim como por danos causados por pessoal sob sua responsabilidade, durante o horário de trabalho, ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros, isentando a CONTRATANTE de quaisquer reclamações ou indenizações que possam surgir em consequência dos mesmos;

7.37 - Executar os serviços ora contratados, com pessoal especializado, previamente identificado e qualificado junto à CONTRATANTE, responsabilizando-se por si e/ou prepostos por qualquer ação ou omissão que venha causar prejuízos à CONTRATANTE;

7.38 - Adotar todas as medidas necessárias para que a prestação dos serviços, objeto do presente certame, ocorra de maneira contínua e permanente, garantindo a disponibilidade de desenvolvimento das atividades para as quais foi CONTRATADA, sob pena de rescisão imediata e de pleno direito por parte da CONTRATANTE;

7.39 - Substituir prontamente qualquer profissional cuja conduta seja julgada inconveniente pela CONTRATANTE.

8 – OBRIGAÇÕES GERAIS DAS PARTES

8.1 - As partes obrigam-se a dar mútua e recíproca colaboração técnica e comercial, trocando informações que se fizerem necessárias ao fiel desempenho das tarefas atribuídas a cada uma, dentro dos prazos determinados nesta Ata de Registro de Preços;

8.2 - As partes obrigam-se, incondicionalmente, a manter sigilo sobre toda e qualquer informação obtida uma da outra, direta ou indiretamente, decorrente da execução desta Ata de Registro de Preços, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou

permitir o acesso, seja por ação ou omissão a qualquer terceiro, não podendo revelar a estranhos, sob qualquer hipótese;

8.3 - As partes reconhecem e concordam que cada uma detém e manterá todos os direitos de propriedade intelectual sobre toda e qualquer obra ou produto Tecnológico na sua área de tecnologia da informação, pré-existente à prestação dos serviços previstos nesta Ata de Registro de Preços, assim como sobre todos os aperfeiçoamentos, as modificações e/ou derivações dos mesmos;

8.4 - Cada parte assegurará, no tocante ao seu fornecimento e serviços prestados, a plena e total responsabilidade por qualquer eventual infração aos direitos de terceiros. Esses direitos estão relacionados a patentes, propriedade industrial e/ou intelectual;

8.5 - Cada parte continuará proprietária de suas marcas, patentes, produtos, serviços, metodologias, programas (softwares), copyright e direitos autorais e de propriedade industrial e/ou intelectual;

8.6 - A CONTRATADA declara que os softwares e sistemas que utilizar para a execução dos serviços objeto desta Ata de Registro de Preços são de sua propriedade ou por ela regularmente contratados/adquiridos, e que não infringem quaisquer patentes ou direitos autorais; responsabilizando-se, individualmente, pelas perdas e danos e lucros cessantes resultantes, inclusive honorários advocatícios, custos e despesas processuais, juros moratórios, ou quaisquer outras despesas decorrentes de qualquer ação judicial por acusação da espécie.

9 - SANÇÕES

9.1 - Em caso de inexecução total, ou qualquer outra inadimplência, a licitante estará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, no que couber garantida prévia defesa, às seguintes sanções:

I – advertência;

II – Multa:

- a) 10% (dez por cento), sobre o valor da compra/serviço, e cancelamento da Ata de Registro de Preços, quando decorridos 05 (cinco) dias de inadimplemento e caracterizada a recusa ou impossibilidade da CONTRATADA em prestar os serviços;
- b) 10% (dez por cento), sobre o valor da compra/serviço, quando a CONTRATADA recusar retirar ou aceitar o instrumento de contrato ou equivalente;
- c) 2% (dois por cento), acrescida de 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia, limitada ao valor da mesma, em caso de atraso na entrega. Após o terceiro dia útil e a critério da Administração do Senac-DF, no caso de entrega com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese,

- inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- d) 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado, em caso de atraso na entrega do objeto, por período superior ao previsto na alínea "c", ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
 - e) 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

III – Suspensão do direito de participar de licitações com o Senac pelo prazo de até 02 (dois) anos.

9.2 - O valor da multa poderá ser realizado por pagamento espontâneo, descontado de eventuais pagamentos devidos pelo Senac-DF ou mediante cobrança judicial;

9.3 – O inadimplemento total das obrigações contratuais assumidas, dará ao Senac-DF o direito de rescindir unilateralmente o instrumento de contrato ou equivalente, sem prejuízo de outras penalidades, inclusive a suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac-DF por prazo não superior a 2 (dois) anos, nos seguintes casos:

- I - cometer fraude fiscal;
- II - apresentar documento falso;
- III - fizer declaração falsa;
- IV - comportar-se de modo inidôneo;
- V - não assinar o contrato ou documento compatível no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados da notificação;
- VI - deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- VII - não manter a proposta.

10 - USUÁRIOS PARTICIPANTES

10.1 - Poderá utilizar-se desta Ata de Registro de Preços as entidades do Sistema S, mediante prévia consulta ao **Senac-DF**, para que este indique os possíveis fornecedores e respectivos preços a serem praticados, obedecidas a ordem de classificação;

10.2 - Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento, independentemente dos quantitativos registrados na Ata, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações assumidas com o **Senac-DF**;

10.3 - As aquisições ou contratações adicionais por outros Departamentos não poderão exceder, ao quádruplo da quantidade registrada na presente Ata de Registro de Preços. As contratações de cada entidade aderente não poderão exceder, individualmente, a 100% (cem por cento) dos quantitativos dos itens registrados;

11 - CANCELAMENTO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

11.1 - O FORNECEDOR terá seu registro cancelado quando:

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

I - descumprir as condições assumidas nesta Ata de Registro de Preços;

II - não entregar os produtos em sua totalidade no prazo estabelecido pelo **Senac-DF**, sem justificativa aceitável e devidamente formalizada;

III - não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado;

IV - quando, justificadamente, não for mais do interesse do **Senac-DF**.

11.2 - O cancelamento de registro, nas hipóteses previstas, assegurados o contraditório e a ampla defesa, serão formalizados por despacho da autoridade competente do **Senac-DF**;

11.3 - O fornecedor poderá solicitar o cancelamento do seu Registro de Preços na ocorrência de fato superveniente que venha a comprometer a perfeita execução contratual, decorrente de caso fortuito ou de força maior devidamente comprovado.

Brasília,..... de de 2021

Diretor Regional
Senac-DF

Presidente do Conselho Regional
Senac-DF

FORNECEDOR(ES)

Testemunhas:

1ª. _____

2ª. _____

PREGÃO ELETRÔNICO PARA SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 01/2021

ANEXO VIII

MINUTA DO CONTRATO

Contrato de Prestação de Serviços entre o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Senac-DF e a Empresa, na forma e condições abaixo.

CONTRATANTE Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Senac - DF. Endereço: SIA Sul, Trecho 03, Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF, CEP: 71.200-030, CNPJ/MF: 03.296.968/0001-03. Representado pelo Presidente do Conselho Regional do Senac - DF, Senhor brasileiro, portador da Carteira de Identidade nº. SSP/XX e CPF nº, residente e domiciliado em Brasília - DF e pelo Diretor Regional do Senac - DF, Senhor, portador da Carteira de Identidade nº e CPF nº, residente e domiciliado em Brasília - DF.

CONTRATADA: Endereço: CEP: Fone (..), CNPJ/MF nº. Representada pelo seu, Senhor, brasileiro, Carteira de Identidade: nº., CPF nº., residente e domiciliado em As partes acima decidem firmar entre si o presente Contrato, segundo os termos e as condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste contrato constitui o registro de preço para a contratação de empresa especializada para eventuais fornecimentos de serviços de computação em nuvem com o fornecimento de Plataforma e Software como Serviço (PaaS e SaaS) em nuvem pública, bem como a sustentação e manutenção evolutiva de Solução Integrada de Inteligência para Atendimento Eletrônico Virtual, para atender as necessidades deste Senac-DF.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VINCULAÇÃO

Vinculam-se ao presente Contrato, independentemente de sua transcrição, o Edital do Pregão Eletrônico Nº 01/2021, seus Anexos e a proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA:

I - Entregar em sua totalidade a quantidade dos materiais e serviços solicitados no Pedido de Compra, de acordo com a necessidade do Senac-DF, bem como a Nota Fiscal, na data em horários indicados no Edital Nº 01/2021 e seus anexos;

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

II - Responsabilizar-se pelos prejuízos financeiros decorrentes da não entrega dos materiais e serviços solicitados;

III - Manter os preços dos materiais e serviços durante a vigência do contrato, conforme proposta de preços apresentada, parte integrante do processo licitatório;

IV - Os impostos, taxas e fretes e outras despesas oriundas do fornecimento, correrão por conta do fornecedor;

V - O não cumprimento do prazo de entrega que gerar prejuízos ao Senac-DF poderá acarretar responsabilidade do Fornecedor;

VI - Responsabilizar-se pela quantidade de materiais e serviços a ser fornecido ao Senac-DF;

VII - Prestar os serviços de acordo com as condições e Níveis de Serviço, descritos no Edital e seus anexos;

VIII - Fornecer, em qualquer época, os esclarecimentos e informações técnicas que venham a ser solicitadas pelo Senac-DF sobre os serviços realizados;

IX - Disponibilizar meios para que o Senac-DF possa, quando julgar necessário, vistoriar e fiscalizar os serviços executados pela CONTRATADA. Tal vistoria deve compreender a possibilidade do Senac-DF assistir aos procedimentos de atendimento e controle dos incidentes;

X - Usar mão de obra capacitada, agrupando permanentemente uma equipe homogênea e suficiente de técnicos, que assegurem a execução integral dos serviços nos prazos convencionados, com a qualidade que os serviços exigem;

XI - Considerar que a ação da fiscalização do Senac-DF não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais;

XII - Assumir inteira responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que efetuar, assim como pelos danos decorrentes da realização dos mesmos;

XIII - Assumir inteira responsabilidade por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e resultantes de acidentes de trabalho que venham a sofrer seu pessoal envolvido na execução dos serviços oriundos da presente Ata de Registro de Preços;

XIV - Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente ao Senac-DF, ou a terceiros, em virtude de culpa ou dolo na execução da Ata de Registro de Preços, desde que comprovadamente advindos da atividade da CONTRATADA ou seus subcontratados;

XV - Indicar, desde o início da prestação dos serviços, o preposto e o seu substituto imediato que representarão a empresa perante o Senac-DF;

XVI - Esclarecer eventuais dúvidas referentes à instalação, operação e funcionamento da solução contratada durante todo o período de vigência da garantia;

XVII - Manter sigilo sobre as informações recebidas do Senac-DF em decorrência dos serviços prestados, não as divulgando de qualquer forma, sob qualquer pretexto, senão, a seus funcionários que tenham necessidade da informação para a execução dos serviços contratados pelo Senac-DF, sob pena de responderem por perdas e danos, sem prejuízo da apuração da responsabilidade penal de seus representantes legais e funcionários;

XVIII - Cumprir fielmente as obrigações assumidas, em especial os termos e condições previstas no Edital e seus anexos, e as determinações que, durante o prazo contratual, lhe forem repassadas pela CONTRATANTE;

XIX - Responsabilizar-se por todos os encargos de natureza trabalhista, social, previdenciária e/ou fiscal, relativos aos prepostos designados para realizar os serviços, assumindo, em consequência, a condição de única empregadora;

XX - Disponibilizar, após a assinatura do contrato ou documento compatível, no máximo 5 (cinco) dias, os contatos (endereço web e/ou e-mail e/ou telefone) para abertura de chamado de suporte técnico;

XXI - Executar os serviços, ora contratados, com pessoal especializado, previamente identificado e qualificado junto à CONTRATANTE, responsabilizando-se por si e/ou prepostos por qualquer ação ou omissão que venha causar prejuízos à CONTRATANTE;

XXII - Dotar todas as medidas necessárias para que a prestação dos serviços, objeto do presente certame, ocorra de maneira contínua e permanente, garantindo a disponibilidade de desenvolvimento das atividades de programação para as quais foi contratada, sob pena de rescisão imediata e de pleno direito por parte da CONTRATANTE;

XXIII - Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer chamados ou reclamações;

XXIV - Não subcontratar o objeto, parcialmente ou no seu todo, sem expressa autorização da CONTRATANTE;

XXV - Fornecer todas as ferramentas, materiais, equipamentos e toda a mão-de-obra especializada necessária à execução dos serviços sem custos adicionais ao Senac-DF;

XXVI - Garantir a eficiência dos serviços e, caso seja constatada falha e/ou defeito na prestação dos serviços durante o período de vigência do contrato ou documento compatível, reexecutar os serviços sem ônus para a CONTRATANTE;

XXVII - Para a perfeita execução do serviço aqui especificado, a CONTRATADA se obriga, sob as responsabilidades legais vigentes, a prestar toda assistência técnica e administrativa necessárias;

XXVIII - Manter, durante toda a execução, as condições iniciais de habilitação quanto à situação de regularidade fiscal, trabalhista e econômico financeira;

XXIX - Prestar suporte técnico e manutenção corretiva e adaptativa, com atendimento remoto e presencial em Brasília-DF;

XXX - Realizar atualizações necessárias dos equipamentos e sistemas que compõem o objeto contratado, sempre que disponível e autorizado pelo Senac – DF;

XXXI - Manter escritório local e equipe técnica em Brasília-DF;

XXXII - Responsabilizar-se pelo pagamento das despesas com deslocamentos e viagens dos técnicos para realização dos serviços contratados, ou para resolver eventuais problemas que não possam ser resolvidos pela equipe em Brasília - DF;

XXXIII - Cumprir o Acordo de Nível de Serviço (SLA). O não atendimento do SLA poderá ensejar aplicação das sanções previstas no Edital e seus anexos;

XXXIV - Respeitar as normas e procedimentos administrativos adotados pela CONTRATANTE, assim como as medidas de segurança, higiene e medicina do trabalho, na forma da legislação vigente, responsabilizando-se por quaisquer transgressões, de sua parte ou por parte de seu empregado;

XXXV - Franquear e facilitar, à CONTRATANTE ou preposto devidamente credenciado, a fiscalização do serviço, objeto do Edital Nº 01/2021 e seus anexos, fornecendo, quando solicitado, todos os dados relativos ao mesmo, que sejam julgados necessários ao bom entendimento e acompanhamento do serviço, sem que tal fiscalização implique em transferência de responsabilidade para a CONTRATANTE ou seu preposto;

XXXVI - Responsabilizar-se por quaisquer acidentes ou incidentes que venham a ocorrer durante a execução do objeto contratado, assim como por danos causados por pessoal sob sua responsabilidade, durante o horário de trabalho, ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros, isentando a CONTRATANTE de quaisquer reclamações ou indenizações que possam surgir em consequência dos mesmos;

XXXVII - Executar os serviços ora contratados, com pessoal especializado, previamente identificado e qualificado junto à CONTRATANTE, responsabilizando-se por si e/ou prepostos por qualquer ação ou omissão que venha causar prejuízos à CONTRATANTE;

XXXVIII - Adotar todas as medidas necessárias para que a prestação dos serviços, ocorra de maneira contínua e permanente, garantindo a disponibilidade de desenvolvimento das atividades para as quais foi CONTRATADA, sob pena de rescisão imediata e de pleno direito por parte da CONTRATANTE;

XXXIX - Substituir prontamente qualquer profissional cuja conduta seja julgada inconveniente pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

São obrigações do CONTRATANTE:

I - Prover, dar suporte e garantir o funcionamento das soluções, necessários para atendimento das necessidades da CONTRATADA, no que diz respeito a atividades de suporte remoto e registro de ocorrências;

II - Designar o número de auditores que considerar necessário como responsáveis, devendo os mesmos, principalmente:

- a) Comprovar e relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na prestação de serviços;
- b) Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que caracterize a necessidade de tal medida.

III - Vistoriar ou fiscalizar a prestação dos serviços realizados pela CONTRATADA;

IV - Permitir, durante a vigência do contrato ou documento compatível, o acesso dos representantes e/ou empregados da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados;

V - Promover o acompanhamento e fiscalização dos serviços, sob os aspectos qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos;

VI - Fornecer condições adequadas de trabalho para a execução dos serviços, disponibilizando ambientes, mobiliários, equipamentos, softwares e outras ferramentas necessárias em qualidade e tempo hábil para a plena execução dos serviços;

VII - O Fiscal, designado pelo Senac-DF, terá as seguintes atribuições:

- a) Expedir ordem de serviço para a execução das atividades;
- b) Verificar a execução dos serviços objetivando garantir a qualidade desejada;
- c) Comunicar ao representante da CONTRATADA sobre descumprimento e indicar os procedimentos necessários ao seu correto cumprimento;
- d) Solicitar à Administração a aplicação de penalidades por descumprimento das obrigações previstas no edital e seus anexos;

VIII - Atestar a execução do objeto.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES GERAIS DAS PARTES

São obrigações das PARTES:

I - As partes obrigam-se a dar mútua e recíproca colaboração técnica e comercial, trocando informações que se fizerem necessárias ao fiel desempenho das tarefas atribuídas a cada uma, dentro dos prazos determinados;

II - As partes obrigam-se, incondicionalmente, a manter sigilo sobre toda e qualquer informação obtida uma da outra, direta ou indiretamente, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão a qualquer terceiro, não podendo revelar a estranhos, sob qualquer hipótese;

III - As partes reconhecem e concordam que cada uma detém e manterá todos os direitos de propriedade intelectual sobre toda e qualquer obra ou produto Tecnológico na sua área de tecnologia da informação, pré-existente à prestação dos serviços previstos, assim como sobre todos os aperfeiçoamentos, as modificações e/ou derivações dos mesmos;

IV - Cada parte assegurará, no tocante ao seu fornecimento e serviços prestados, a plena e total responsabilidade por qualquer eventual infração aos direitos de terceiros. Esses direitos estão relacionados a patentes, propriedade industrial e/ou intelectual;

V - Cada parte continuará proprietária de suas marcas, patentes, produtos, serviços, metodologias, programas (softwares), copyright e direitos autorais e de propriedade industrial e/ou intelectual;

VI - A CONTRATADA declara que os softwares e sistemas que utilizar para a execução dos serviços objeto desta Ata de Registro de Preços são de sua propriedade ou por ela regularmente contratados/adquiridos, e que não infringem quaisquer patentes ou direitos autorais; responsabilizando-se, individualmente, pelas perdas e danos e lucros cessantes resultantes, inclusive honorários advocatícios, custos e despesas processuais, juros moratórios, ou quaisquer outras despesas decorrentes de qualquer ação judicial por acusação da espécie.

CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O presente Contrato tem por valor global R\$ (.....).

Parágrafo Primeiro: O pagamento será efetuado dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis após apresentação da Nota Fiscal/fatura do fornecedor contendo a descrição do produto, conforme especificações do objeto licitado e aceite no verso da nota fiscal do funcionário do **Senac-DF**, responsável pela fiscalização do Contrato.

Parágrafo Segundo: O pagamento será efetuado por intermédio de boleto, ordem bancária na conta corrente da CONTRATADA ou mediante apresentação de fatura (nota fiscal com código de barras).

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
Departamento Regional do Distrito Federal

SIA Trecho 03 Lotes 625/695, Ed. SIA Centro Empresarial, Cobertura "C", Brasília-DF – CEP 71.200-030
Tel.: 61 3313-8828 www.df.senac.br

Parágrafo Terceiro: Nos valores apresentados deverão estar inclusos impostos, taxas e contribuições, taxa de administração, encargos sociais e trabalhistas, seguros, frete, lucro e outros necessários para ao cumprimento integral do objeto deste Contrato.

Parágrafo Quarto: No caso de eventuais erros de faturamento, atraso e/ou não recebimento de faturas emitidas pela CONTRATADA, solicitará a CONTRATANTE a emissão de novas faturas. Tal emissão deverá ocorrer ainda dentro do mês de vencimento das referidas faturas, não podendo essas serem emitidas nos meses subsequentes. Neste caso as datas de vencimento deverão ser prorrogadas de acordo com a solicitação da CONTRATANTE.

Parágrafo Quinto: Em caso de descumprimento do Parágrafo Quarto, a CONTRATADA estará sujeita a aplicação da multa de 10% prevista na Cláusula Nona, Parágrafo Primeiro, inciso II, alínea "a".

CLÁUSULA SÉTIMA - DO REAJUSTE

O valor deste Contrato será fixo e irrevogável durante a vigência e somente poderá ser reajustado em caso de renovação, usando-se como índice o **ICTI** (Índice de Custos de Tecnologia da Informação) ou, na ausência deste, outro índice que venha a ser previamente acordado entre as partes.

CLÁUSULA OITAVA – VIGÊNCIA

O Presente Contrato terá sua vigência por 12 (doze) meses, com início a partir da data de assinatura, podendo ser renovado por igual período, até o prazo máximo de 60 (sessenta) meses, caso seja do interesse de ambas as partes, mediante comunicação expressa.

CLÁUSULA NONA – DAS SANÇÕES

Parágrafo Primeiro. Em caso de inexecução total, ou qualquer outra inadimplência, a licitante estará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, no que couber garantida prévia defesa, às seguintes sanções:

I – advertência;

II – Multa:

a) 10% (dez por cento), sobre o valor da compra/serviço, e cancelamento do contrato, quando decorridos 05 (cinco) dias de inadimplemento e caracterizada a recusa ou impossibilidade da CONTRATADA em prestar os serviços;

b) 10% (dez por cento), sobre o valor da compra/serviço, quando a CONTRATADA recusar retirar ou aceitar o instrumento de contrato ou equivalente;

c) 2% (dois por cento), acrescida de 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia, limitada ao valor da mesma, em caso de atraso na entrega. Após o terceiro dia útil e a critério da Administração do Senac-DF, no caso de entrega com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do

objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

d) 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado, em caso de atraso na entrega do objeto, por período superior ao previsto na alínea "c", ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

e) 30% (trinta por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

III – Suspensão do direito de participar de licitações com o Senac pelo prazo de até 02 (dois) anos.

Parágrafo Segundo. O valor da multa poderá ser realizado por pagamento espontâneo, descontado de eventuais pagamentos devidos pelo Senac-DF ou mediante cobrança judicial;

Parágrafo Terceiro. O inadimplemento total das obrigações contratuais assumidas, dará ao Senac-DF o direito de rescindir unilateralmente o contrato ou documento compatível, sem prejuízo de outras penalidades, inclusive a suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac-DF por prazo não superior a 2 (dois) anos, nos seguintes casos:

I - cometer fraude fiscal;

II - apresentar documento falso;

III - fazer declaração falsa;

IV - comportar-se de modo inidôneo;

V - não assinar o contrato ou documento compatível no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados da notificação;

VI - deixar de entregar a documentação exigida no certame;

VII - não manter a proposta.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA RETENÇÃO E GARANTIA

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenizações a terceiros e multas eventualmente aplicadas, a Contratada prestou garantia em favor do Senac-DF no valor de R\$ (.....), na modalidade de, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, cuja liberação só ocorrerá após o término da vigência do Contrato e quando assinado o Termo Circunstanciado emitido pelo Senac-DF, que a contratada não causou prejuízos no cumprimento do contrato, que inexistem multas moratórias e punitivas aplicadas a contratada e, principalmente, que as obrigações trabalhistas e previdenciárias foram completamente adimplidas pela Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

Parágrafo Primeiro. O FORNECEDOR terá seu registro cancelado quando:

- I - descumprir as condições assumidas neste Contrato;
- II - não entregar os materiais e serviços em sua totalidade no prazo estabelecido pelo **Senac-DF**, sem justificativa aceitável e devidamente formalizada;
- III - não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado;
- IV – quando, justificadamente, não for mais do interesse do **Senac-DF**.

Parágrafo Segundo. O cancelamento do Contrato, nas hipóteses previstas, assegurados o contraditório e a ampla defesa, serão formalizados por despacho da autoridade competente do **Senac-DF**;

Parágrafo Terceiro. O fornecedor poderá solicitar o cancelamento na ocorrência de fato superveniente que venha a comprometer a perfeita execução contratual, decorrente de caso fortuito ou de força maior devidamente comprovado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO FORO

Fica eleito o foro de Brasília - DF para resolver ou dirimir qualquer ação ou execução decorrente deste Contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja;

E por estarem assim justas e de comum acordo, assinam o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas subscritas.

Brasília,de de 2021

Diretor Regional do Senac-DF

Presidente do Conselho Regional do Senac-DF

Contratada:

Testemunhas: