EDITAL - PREGÃO ELETRÔNICO SESC/SC Nº 092/2022-PG
RCMS Nº 12901/2022

O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – Sesc/SC, Pessoa Jurídica de Direito Privado, inscrito no CNPJ sob o nº 03.603.595/0001-68, com sede na Rua Felipe Schmidt, 785, Centro, em Florianópolis, SC, vem através da Comissão Permanente de Licitação designada pela Portaria Normativa Sesc/SC DR nº 298/2022, datada em 21 de março de 2022, tornar público o processo licitatório na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO POR LOTE**, em conformidade ao disposto neste Edital e no Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc, aprovado pela Resolução SESC nº 1.252 de 06/06/12, publicada na seção III do Diário Oficial da União de 26/07/2012. A sessão de lances, por via eletrônica, será realizada dia **19 de setembro de 2022 às 09h00min**, no seguinte endereço eletrônico: www.licitacoes-e.com.br do Banco do Brasil S/A, sob o nome SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – Sesc/SC, licitação número **959953**. As propostas deverão ser inseridas ou substituídas no sistema eletrônico, **até o dia 19 de setembro de 2022 às 08h00min**. O edital estará disponível nos seguintes endereços eletrônicos: www.licitacoes-e.com.br e www.sesc-sc.com.br/Sobre o Sesc/Licitações .

1. OBJETO

O presente Pregão destina-se a **CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA DE SOFTWARE DE ATENDIMENTO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA ATENDER AO SESC/SC**, conforme condições especificadas neste edital e anexos.

LOTE 1

ITEM	DESCRIÇÃO TÉCNICA
01	Plataforma de software de atendimento com inteligência artificial, que permita a criação e a gestão de diversos robôs (chatbots). Entende-se por Plataforma Conversacional o conjunto integrado de funcionalidades, ferramentas ou elementos utilizados para permitir a disponibilização de robôs (chatbots) capazes de simular conversas em linguagem natural, e o encaminhamento de conversas iniciadas por robôs para continuidade por atendente humano. O sistema deve ser especializado em interpretar perguntas dos clientes com linguagem natural e possuir Índice de no mínimo 70% de assertividade nas respostas de usuários e no máximo de 30% para direcionamento do atendimento humano (transbordo). **Requisitos necessários:** 1. Solução compatível com os navegadores Chrome, Internet Explorer 11, Edge. Safari e Firefox. A compatibilidade com respectivas versões superiores dos navegadores deverá ser mantida durante o decorrer do contrato. 2. O serviço deverá ficar hospedado em nuvem, com total responsabilidade da empresa contratada. 3. A CONTRATADA se compromete a cumprir toda a legislação em vigor, LGPD entre outras que por ventura vierem a entrar em vigor durante a execução do contrato, respondendo, civil, administrativa e penalmente por eventual descumprimento ou demanda judicial que o Sesc/SC vier a sofrer em decorrência de tal descumprimento. 4. Atendimento instantâneo, automático, 24h por dia, 365 dias ao ano, disponível nos canais: Website (Desktop e Mobile), Facebook Messenger e WhatsApp. 5. Acompanhamento dos atendimentos do robô em tempo real, com possibilidade de intervenção humana.

6. O sistema deve estar totalmente adaptado para utilização em dispositivos móveis. E possuir interface responsiva para diferentes dispositivos (desktops, notebooks, tablets e celulares).
7. Integração com sistemas/ferramentas comerciais ou de marketing e vendas, através de APIs disponíveis com o objetivo de registrar o lead e suas informações registradas no chat.
8. Possibilidade de personalização da (o) "Atendente Virtual" para criar maior engajamento ente cliente e empresa sem custo adicional.
9. A base de conhecimento deve permitir criar categorias e subcategorias. Criar perguntas com opção de exibir numa URL de FAQ pública, customizando HTML.
10. A base de conhecimento deve permitir associar palavras-chave para acionar a pergunta (gatilhos)
11. O sistema deve permitir a extração de relatórios estatísticos a partir de um dashboard (painel visual com informações de indicadores e métricas).
12. Todo o conhecimento e permissionamento necessário para expor os robôs nos diferentes canais já disponibilizados na plataforma devem ser transmitidos para a equipe técnica do Sesc, de forma que esta equipe tenha autonomia para expor ou não um robô a um canal.
13. A plataforma deverá entender de forma natural o idioma Português Brasileiro, incluindo: regionalismos, siglas, abreviaturas oficiais e abreviaturas utilizadas em comunicadores instantâneos relacionados ao contexto da Contratante.
14. A plataforma deve permitir a construção do fluxo de tal forma que ao chegar ao final de uma conversa, o robô possa perguntar se o cliente deseja falar de outro assunto. Caso o cliente deseje falar de outro assunto, o robô deverá continuar a interação sobre o próximo tema. Caso o cliente não queira falar de outro assunto, o robô deve oferecer a possibilidade de responder a uma pesquisa de satisfação.
15. Na pesquisa de satisfação o cliente deve ter a oportunidade de expressar sua satisfação com o atendimento. No caso de clientes não satisfeitos, esta informação deve integrar painel de acompanhamento, tanto para permitir contatar o cliente insatisfeito, quanto para permitir a realimentação do robô ou do atendente com novas informações que possam melhorar a assertividade dos atendimentos similares que venham a ser realizados no futuro.

Capacidade de atendimento:

1. Número de sessões de chats diários e mensais ilimitados.
2. Atendimento simultâneo a vários clientes, sem fila de espera. A velocidade de retorno ao cliente deve ser de 2 a 3 segundos para cada resposta.
3. Interação com o cliente por meio de textos e imagens.
4. Índice de no mínimo 70% de assertividade nas respostas dos usuários, após a estabilização das perguntas e respostas.
5. Permitir a captação de leads, de forma opcional para o cliente: nome, e-mail, telefone, cidade)

Implantação, treinamento e atualização:

1. Equipe de suporte para repassar orientações e sanar dúvidas, disponível em horários e dias comerciais.
2. A solução deve permitir que o conteúdo possa ser testado em ambiente exclusivo, antes de ser publicado para uso real e de forma online.

3. Acesso a plataforma administrativa para no mínimo 5 usuários.
4. Disponibilidade de canal administrativo que possibilite incluir, alterar e excluir informações online. Editar fluxos ilimitados e cadastrar novas perguntas de acordo com a necessidade
5. Serviço de curadoria (acompanhamento) e evolução, no mínimo a cada 6 meses.

Disponibilização de relatórios:

1. Informações e Indicadores
2. Quantidade total de pessoas atendidas pelo chatbot;
3. Quantidade total de conversas realizadas pelo chatbot;
4. Quantidade de conversas realizadas pelo chatbot com usuários satisfeito;
5. Percentual de atendimentos resolvidos pelo chatbot, e percentual de satisfação;
6. Relação de conversas sem respostas automáticas conhecidas pelo robô;
7. Distribuição dos atendimentos nas horas dos dias e dias da semana;
8. Quantidade total de pessoas atendidas pelo transbordo (atendimento humano);
9. Quantidade total de conversas realizadas pelo transbordo;
10. Quantidade de conversas realizadas pelo transbordo com usuários satisfeito;
11. Tempo médio de atendimento no transbordo;
12. Tempo médio de fila no transbordo;
13. Percentual de atendimentos resolvidos pelo transbordo, e percentual de satisfação;
14. Distribuição dos atendimentos nas horas dos dias e dias da semana;
15. Quantidade de atendimentos do transbordo realizados dentro prazo e fora do prazo;
16. Tempo de ociosidade, consistindo no tempo em que havia um atendente humano pronto para transbordo, mas sem receber transbordo;
17. Tempo em que não houve atendente humano disponível para transbordo;
18. Relação de temas mais frequentes com quantidade ou percentual de atendimentos de chatbot e de transbordo e percentual de satisfação;
19. Relação de clientes mais frequentes (Desejável).

Filtros:

20. Por intervalo de tempo (dia, hora, mês, ano);
21. Por assistente ou chatbot;
22. Por categorização ou assunto tratado;
23. Pela forma de atendimento (chatbot ou transbordo).
24. Por tags;
25. Por tipo de transbordo;
26. Por departamento;
27. Por satisfação;
28. Por termos.

Preço

1. Este serviço é mensal de valor variável, a ser calculado mensalmente por meio de relatório com as quantidades de usuários atendidos no mês.
2. Desenvolvimento, implantação, treinamento e atualização da ferramenta devem estar inclusos no valor mensal contratado.
3. O número de usuários da equipe técnica não deve influenciar no cálculo de valor dos serviços, sendo vedada a cobrança de valores adicionais em função do número de

		administradores, curadores ou demais integrantes da equipe técnica. 4. Deverão ser concedidas licenças para o número de usuários que realizarão atendimento na plataforma de atendimento, sendo estes, considerados e contabilizados somente os atendentes simultâneos. O valor mensal deve prever 3 (três) chatbots de atendimento.

Valor total anual de referência para o Lote – R$ 90.786,00 (Noventa mil, setecentos e oitenta e seis reais).

1.1- **O objeto da contratação é pelo prazo de 12 meses, podendo ser prorrogado ao seu término, por igual e sucessivo período, até 48 (quarenta e oito) meses, a critério exclusivo do Sesc. O prazo de vigência poderá ser prorrogado ainda, além do limite estipulado anteriormente, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, a critério exclusivo do Sesc e desde que pesquisa de mercado demonstre que o preço contratado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação, nos termos da Resolução SESC n° 1.523/2022.**

2. LOCAL DE ENTREGA

O objeto desta licitação deverá ser executado e a Nota Fiscal de Serviço emitida para o SERVICO SOCIAL DO COMERCIO - SESC AR/SC – CNPJ sob o nº 03.603.595/0001-68 - Rua: Felipe Schmidt nº 785 – Bairro Centro – CEP: 88.010-002 – Florianópolis/SC, Fone (048) 3251-4800.

3. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas da contratação decorrentes da presente licitação correrão por conta da rubrica contábil 339039 - modelo “A” 46690104.

4. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

A participação no pregão dar-se-á por meio de conexão do licitante ao sistema eletrônico citado no caput deste edital, mediante digitação de sua senha e subsequente encaminhamento, **exclusivamente,** da PROPOSTA ELETRÔNICA, por meio do sistema licitações-e do Banco do Brasil, observadas datas e horários limites estabelecidos neste edital.

4.1 – Somente poderão participar desta licitação Pessoas Jurídicas nas quais o objeto social expresso no estatuto ou contrato social especifique atividade pertinente e compatível com o objeto da presente licitação e estejam legalmente estabelecidas no País.

4.2 – A participação na presente licitação implica na aceitação integral e irretratável dos termos e condições deste instrumento convocatório, dos seus anexos e das normas técnicas gerais ou especiais pertinentes ao objeto desta licitação, quanto a prazo de entrega, da forma de pagamento e do prazo de validade das propostas.

4.3 – Estarão impedidas de participar desta licitação empresas que:

a) Estejam sob decretação de falência (conforme Lei 11.101/2005), dissolução ou liquidação;

b) Estejam suspensas de licitar e contratar com o Sesc;

c) Tenham participação, a que título for, de dirigentes e empregados do Sesc, conforme Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc.

4.4 – <u>PROPOSTA ELETRÔNICA</u>

4.4.1 – O valor da Proposta de Preços a ser encaminhada **eletronicamente** para o sistema deverá ser o **VALOR TOTAL DO LOTE**, que será a soma do(s) valor(es) de todos os itens do Lote.

4.4.2 – A apresentação do valor total da proposta eletrônica pressupõe o cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

4.4.3 – O LICITANTE apenas poderá desistir da Proposta ou alterar seu conteúdo até a data de abertura da Sessão Pública.

4.4.4 – O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências previstas neste edital. A empresa será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
4.5 – Incumbirá, ainda, ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante e após a sessão Pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
4.6 – No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
4.7 – O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
4.8 – O intervalo entre os lances intermediários enviados pela mesma licitante não poderá ser inferior a 20 segundos, e o intervalo entre os lances que vise cobrir o melhor lance ofertado, até então pelos demais competidores, não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos.

5. CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES

5.1 – Para participar da presente licitação os interessados deverão estar credenciados no provedor do sistema **"Licitações-e"**, do Banco do Brasil S/A, na página www.licitacoes-e.com.br.
5.2 – O credenciamento, feito através do Banco do Brasil, dar-se-á pela atribuição de chaves de identificação e de senhas individuais a serem fornecidas pelo provedor do sistema quando do credenciamento.
5.3 – Os interessados deverão obter maiores informações sobre o credenciamento, operacionalização ou conexão com sistema de Pregão Eletrônico, junto a qualquer agência do **Banco do Brasil S/A** ou pelos telefones **0800-7290001**(Central de Atendimento) ou **4004-0001** para Capitais e Regiões Metropolitanas.
5.4 – **O acesso ao sistema "Licitações-e", do Banco do Brasil S/A pelo licitante é de inteira e exclusiva responsabilidade do licitante**, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - Sesc/SC responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido, ainda que por terceiros.
5.5 – O credenciamento da empresa e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

6. DA PROPOSTA COMERCIAL AJUSTADA E DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

Ordenados os lances em forma crescente de preço, o pregoeiro determinará ao autor do lance classificado como "ARREMATANTE" (menor lance) que encaminhe em **até 02 (dois) dias úteis**, os documentos de HABILITAÇÃO E PROPOSTA COMERCIAL AJUSTADA. Os documentos deverão ser enviados para o e-mail comissaolicitacao@sesc-sc.com.br, com solicitação de confirmação de recebimento.

6.1 – DA PROPOSTA COMERCIAL AJUSTADA

6.1.1 – **A proposta ajustada deverá ser elaborada em papel timbrado da empresa, assinada, sem emendas ou rasuras, contendo as seguintes informações cadastrais: razão social, endereço completo, telefone e e-mail para contato.**
6.1.1.1 – A validade da proposta, não poderá ser inferior **180 (cento e oitenta) dias,** contar da abertura do certame. Não sendo indicado o prazo de validade, fica subentendido como de **180 (cento e oitenta) dias;**
6.1.1.2- Caso haja o vencimento da validade da proposta sem que a licitação tenha sido adjudicada, homologada e o pedido emitido, esta fica automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal do licitante, por meio do e-mail: comissaolicitacao@sesc-sc.com.br, dirigida à Comissão Permanente de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na licitação;
6.1.1.3- Nos preços deverão estar incluídos todos os tributos (impostos, taxas e emolumentos), remunerações, salários, adicionais legais, contribuições previdenciárias, fiscais, sociais e parafiscais que sejam devidos em decorrência, direta e indireta, do contrato ou de sua execução, sem direito a reembolso, não serão consideradas despesas adicionais em separado;

6.1.1.4 - A proposta deverá apresentar o valor mensal e anual, conforme descrição do serviço no Edital, expresso em moeda corrente nacional, com no máximo 02 (duas) casas decimais, fixos e irreajustáveis pelo período de vigência inicial do contrato, sendo desprezados os valores apresentados acima deste limite;
6.1.1.5- Havendo diferença entre os valores unitários e totais, aplicando-se sobre os quantitativos unitários, será considerado o de menor valor;
6.1.1.6- Havendo divergência na numeração dos itens da proposta, a empresa será notificada a realizar a correção sob pena de inabilitação por inexecução;
6.1.1.7- A nota fiscal ou fatura de prestação de serviços deverá ter sua emissão e encaminhamento até o 15° (décimo quinto) dia do mês subsequente à execução dos serviços, sem quaisquer erros, portanto, serviços executados entre os dias 26 e 30 devem ter notas fiscais emitidas a partir do dia primeiro do mês subsequente. O Sesc não se responsabiliza por multas impostas pelos órgãos de fiscalização em caso de atraso e/o informações equivocadas, sendo que eventuais valores a tal título serão deduzidos de eventuais créditos da CONTRATADA. Na inexistência de crédito, a CONTRATADA deverá quitar os valores em até 48h após ciência, sob pena de execução e sujeição às penalidades previstas na Resolução 1.252/2012;
6.1.1.8 - A Nota Fiscal de Prestação de Serviços deverá ser emitida de acordo com a Lei nº. 8.212/91, art. 31 (retenção 11% INSS – destaque);
6.1.1.9 – Nenhuma nota fiscal/fatura poderá sofrer qualquer espécie de negociação com instituições de crédito ou terceiros, sob pena de rescisão contratual;
6.1.1.10 – Será retida a nota fiscal e o seu pagamento suspenso, na falta da apresentação de qualquer documento, bem como na inobservância de qualquer obrigação contida no presente Edital;
6.1.1.11 – **O prazo para início do serviço, objeto desta licitação não poderá ser superior a 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.**
6.1.2–Não será permitido reajuste dos preços dos serviços na vigência do contrato;
6.1.3 - O proponente deverá declarar na proposta comercial, que **"Recebeu os documentos, de que tomou conhecimento e aceita como obrigação contraída todas as condições contidas neste edital**".

6.2 – DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

Todos os participantes deverão apresentar fotocópias simples dos documentos de Habilitação em uma única via, dentro do prazo de validade, contendo:

6.2.1 – HABILITAÇÃO JURÍDICA:

6.2.1.1 – Cópia da Cédula de Identidade, no caso de empresário individual;
6.2.1.2 – Prova de registro, no órgão competente, no caso de empresário individual;
6.2.1.3 – Cópia do Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado no órgão competente;
6.2.1.4 – Cópia do Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrados no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado.

6.2.2 – REGULARIDADE FISCAL:

6.2.2.1 – Prova de regularidade conjunta relativa à Fazenda Federal e Contribuições Sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do art. 11 da Lei 8.212/91, do domicílio ou sede do licitante, na forma da lei;
6.2.2.2 – Prova de regularidade relativa à Fazenda Estadual e Municipal, do domicílio ou sede do licitante, na forma da lei;
6.2.2.3 – Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
6.2.2.4 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
6.2.2.5 - Prova de inscrição no cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
6.2.2.6 – Caso o ramo de atividade seja isento ou imune, a licitante deverá apresentar declaração do órgão expedidor, que comprove a isenção ou imunidade da obrigação.

6.3 – CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS:

6.3.1 – Os documentos expedidos pela proponente deverão estar assinados por seu representante legal ou procurador, com a identificação do respectivo CPF e Carteira de Identidade e rubricados nas demais páginas;

6.3.2 – Os documentos apresentados deverão estar em nome do licitante. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, se for à filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz;

6.3.3 – Todo e qualquer documento apresentado em língua estrangeira deverá estar acompanhado da respectiva tradução para o idioma pátrio, por tradutor público juramentado;

6.3.4 – Os documentos emitidos pela internet estão sujeitos a posterior conferência na página eletrônica do órgão emissor, para certificação de sua autenticidade.

7. PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS

7.1 – A Comissão Permanente de Licitação analisará as propostas eletrônicas encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido neste edital. A decisão sobre classificação de propostas comerciais será disponibilizada no sistema eletrônico.

7.1.1 – Da decisão que desclassificar as propostas de preços somente caberá pedido de reconsideração à própria Comissão Permanente de Licitação, a ser apresentado por meio do correio eletrônico comissaolicitacao@sesc-sc.com.br acompanhado da justificativa de suas razões, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico.

7.1.2 – A Comissão Permanente de Licitação decidirá no mesmo prazo, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelos licitantes. Da decisão da Comissão de Licitação relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

7.2 – Classificadas as propostas, iniciar-se-á a fase de lances, na data e horários definidos, na qual os autores das propostas classificadas poderão oferecer lances, **exclusivamente** por meio do sistema eletrônico, sem restrições de quantidade de lances ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado. A cada lance ofertado, o participante será imediatamente informado de seu recebimento, respectivo horário de registro e valor, pressupondo-se a necessidade de estarem às empresas conectadas ao sistema eletrônico.

7.3 – Na hipótese de haver lances iguais, prevalecerá como de menor valor o lance que tiver sido primeiramente registrado.

7.4 – Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

7.5 – O pedido de desclassificação deverá ser realizado no chat de mensagens, no site do Banco do Brasil e enviado para o e-mail comissaolicitacao@sesc-sc.com.br.

7.6 – Durante o transcurso da sessão de lances os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará os autores dos lances, durante o transcurso da sessão.

7.7 – Por iniciativa do Pregoeiro, o sistema eletrônico emitirá aviso de que terá início tempo randômico, que é gerado automaticamente pelo sistema eletrônico, podendo durar de 01 segundo a 30 minutos, sendo, portanto, desconhecido.

7.8 – Na hipótese de inabilitação ou de descumprimento de exigências estabelecidas neste edital, caberá à Comissão Permanente de Licitação autorizar o Pregoeiro a convocar o autor do segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam às exigências deste edital.

7.9 – A autoridade competente do Sesc à vista do relatório quanto à condução do procedimento licitatório, proferirá sua decisão, homologando a licitação, caso não ocorra motivos para a sua anulação ou cancelamento.

7.10 – Poderá a proposta vencedora ser desclassificada até a contratação, se tiver o Sesc conhecimento de fato ou circunstância superveniente que desabone sua regularidade fiscal, jurídica, qualificação técnica e/ou

econômico - financeira. Neste caso, poderá ser procedida nova classificação, efetuando-se a convocação das licitantes remanescentes.

8. JULGAMENTO

O julgamento desta licitação será feito pelo critério de **MENOR PREÇO POR LOTE,** observadas as demais condições deste edital.

8.1 – A presente Licitação é do tipo MENOR PREÇO POR LOTE, sendo que para a obtenção da Proposta de Preços mais vantajosa o julgamento far-se-á vinculado ao atendimento das exigências contidas neste Instrumento Convocatório e seus Anexos, sendo arrematante o LICITANTE que ofertar o menor preço por lote. A aprovação da amostra será também fator de julgamento.

8.2 – O valor total da Proposta deverá ser a soma do resultado da multiplicação das quantidades pelos preços unitários de cada item.

8.3 – Muito embora o critério seja o de menor preço por lote, **serão também analisados os preços unitários** de acordo com os valores praticados no mercado.

9. PENALIDADES

9.1 – Quando participar da licitação o proponente estará sujeito a penalidades pelos atos de seu preposto ou representante, por: conduta inapropriada, recusa da proposta, falha, irregularidade, não cumprimento de prazo, outros casos a critério do Sesc que venham a frustrar ou inviabilizar o objeto da presente licitação, inclusive após contratado;

9.1.1 – Se já estiver contratada, no ato do pagamento e se tiver sido imposta qualquer multa, o valor correspondente será deduzido do seu crédito;

9.2 - A recusa injustificada em assinar o Contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar ao licitante as seguintes penalidades:

a) Perda do direito à contratação;

b) Perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste instrumento convocatório.

9.3 - A justificativa para eventual atraso, não se aplicando as sanções previstas, só será considerada, a critério do Sesc, em casos fortuitos ou de força maior, devendo ser apresentada por escrito, até 24 (vinte e quatro) horas antes do término do prazo para a entrega do objeto desta licitação;

9.4 - As penalidades a seguir, poderão ser aplicadas de forma simultânea ou separadamente:

a) Advertência por escrito;

b) Mora diária equivalente a 0,2% (dois décimo por cento) por dia de atraso na entrega do objeto da licitação, até o limite de 4% (quatro por cento) do valor contratado, correspondente a 20 (vinte) dias de atraso.

c) A partir do 21º (vigésimo primeiro) dia de atraso na entrega o contrato será rescindido, sendo aplicada multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado;

d) Suspensão do direito de licitar e contratar com o Sesc/SC pelo período de até 02 (dois) anos;

e) Rescisão contratual.

9.5 – As penalidades supracitadas serão aplicadas, independentemente de eventual indenização por perdas e danos.

9.6 – Para fins de penalidade, o lance é considerado proposta.

10. DOS RECURSOS

10.1 – Na modalidade pregão só caberá recurso, **no prazo de 02 (dois) dias úteis**, contados da decisão que "declarar vencedor" ou "desclassificar" o licitante ARREMATANTE.

Parágrafo único. A intenção de impetrar recurso deverá ser apostada no campo "***chat de mensagem***" do sistema eletrônico www.licitacoes-e.com.br em até 24 (vinte e quatro) horas a contar da divulgação da decisão, no sistema eletrônico.

10.2 – O licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo recursal, que correrá da sua disponibilização no site Sesc/SC independente de intimação.

10.3 – O recurso deverá ser dirigido ao Presidente da Comissão Permanente de Licitação, que se encarregará de prestar as informações e encaminhá-las a autoridade competente que dará a decisão final, constituindo-se esta a última instância administrativa.

10.4 – O recurso fundamentado, devidamente assinado pelo responsável legal, deverá ser entregue exclusivamente à Comissão Permanente de Licitação no Departamento Regional e/ou encaminhado anexado para o e-mail comissaolicitacao@sesc-sc.com.br, no prazo estipulado no item 10.1.

10.5 – Os recursos serão julgados pela autoridade competente ou por quem esta delegar competência no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da data final para sua interposição ou, quando for o caso, daquela prevista para a manifestação do § 3º do art. 22 da Resolução do Sesc nº 1.252/2012.

Parágrafo único. O provimento de recursos pela autoridade competente somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.6 – Os recursos terão efeito suspensivo.

10.7 – Não serão consideradas alegações de não entendimento ou de interpretações errôneas das condições de licitação fixadas neste Edital, após a abertura do processo licitatório.

10.8 – Os resultados dos recursos e homologação serão divulgados no site do Sesc/SC, no endereço eletrônico www.sesc-sc.com.br/Sobre o Sesc/Licitações .

11. DA ANTICORRUPÇÃO

Na execução do presente contrato é vedado à **CONTRATADA** e/ou ao **EMPREGADO** seu, e/ou ao **PREPOSTO** seu, e/ou ao **GESTOR** seu:

11.1 – Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a Funcionário do Sesc/SC ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada.

11.2 – Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato.

11.3 – Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente contrato, sem autorização em Lei, no ato convocatório da licitação ou nos respectivos instrumentos contratuais.

11.4 – Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente contrato.

11.5 – De qualquer maneira fraudar o presente contrato, assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 – A presente licitação será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc, não cabendo aos participantes a alegação de desconhecimento, sob qualquer pretexto.

12.2 – As decisões relativas a esta licitação serão comunicadas e divulgadas por meio do endereço eletrônico: www.sesc-sc.com.br/Sobre o Sesc/Licitações e/ou www.licitacoes-e.com.br.

Parágrafo único: É de responsabilidade da licitante, o acompanhamento de todas as informações no site durante o processo licitatório, eximindo o Sesc/SC da obrigação de informar por qualquer outro meio de comunicação.

12.3 – O Sesc/SC reserva-se o direito de rejeitar a(s) proposta(s) que não atender(em) às especificações do presente Edital, bem como, cancelar, a presente licitação, sem que deste ato caiba direito a qualquer espécie de manifestação ou indenização.
12.4 – A Comissão Permanente de Licitação poderá, a seu exclusivo critério, a qualquer momento, solicitar aos licitantes, por escrito, informações adicionais sobre documentação e a proposta comercial apresentada. O não-atendimento da solicitação no prazo estabelecido poderá implicar, a critério da Comissão de Licitação, na desclassificação do licitante.
12.5 – A proponente, quando solicitada pela Comissão Permanente de Licitação a suprir informações acessórias decorrentes do presente edital, deverá fazê-lo no prazo de até 03 (três) dias, sob pena de desclassificação.
12.6 – Todas as referências a horário neste edital consideram o horário de Brasília-DF.
12.7 – Com exceção da proposta eletrônica, não serão aceitos documentos e propostas em meio magnético.
12.8 – A ARREMATANTE e seus sucessores se responsabilizarão por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que, a qualquer título, venham causar à imagem do Sesc e/ou terceiros, em decorrência da execução indevida do objeto da licitação.
12.9 – Independentemente de declaração expressa, a apresentação de proposta comercial e de documentos implica a aceitação plena e total das condições e exigências deste edital, a veracidade e autenticidade das informações constantes na proposta comercial e documentos apresentados e, ainda, a inexistência de fato impeditivo à participação da empresa, bem como de que deverá declará-lo quando ocorrido.
12.10 – Na contagem dos prazos estabelecidos no presente edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, e considerar-se-á dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário. Somente se iniciam e vencem os prazos referidos neste edital em dia de funcionamento do Sesc/SC.
12.11 – Não serão fornecidos esclarecimentos verbais por funcionários do Sesc/SC, em quaisquer fases da licitação.
12.12 – A licitante poderá solicitar esclarecimentos referentes a questões técnicas e demais informações desta licitação, **por escrito, até 3 (três) dias úteis anteriores a abertura do certame, através do email** comissaolicitacao@sesc-sc.com.br.
12.13 – O horário de atendimento da Comissão Permanente de Licitação está compreendido das 09h00min às 12h00min e das 14h00min às 17h00min.
12.14 - No exercício de suas atividades que envolvam o armazenamento de DADOS, deverá a CONTRATADA atuar em conformidade com boa fé e em escrita observância aos parâmetros, princípios e obrigações estipuladas pelas Leis n° 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), seus regulamentos, bem como demais legislações aplicáveis que vierem a viger no curso do período contratado.

Florianópolis, 31 de agosto de 2022.

SILENE OLIVEIRA MONTARDO
Presidente da Comissão de Licitação

ANEXO I – REQUISITOS E DESCRITIVO TÉCNICO

1. PLATAFORMA CONVERSACIONAL (CHATBOT PLATFORM)

1.1. Contextualização

O SESC, Serviço Social do Comercio de Santa Catarina, com o objetivo de prover atendimento padronizado de qualidade, com rapidez e alta disponibilidade de atendimento, pretende implantar uma Plataforma Conversacional existente no mercado, que permita a criação e a gestão de diversos robôs (chatbots).

1.2. Visão geral da Plataforma

Entende-se por Plataforma Conversacional o conjunto integrado de funcionalidades, ferramentas ou elementos utilizados para permitir a disponibilização de robôs (chatbots) capazes de simular conversas em linguagem natural, e o encaminhamento de conversas iniciadas por robôs para continuidade por atendente humano.

2. REQUISITOS DA PLATAFORMA CONVERSACIONAL (SAAS)

2.1. Requisitos dos Canais

2.1.1. Cada canal é uma conexão entre a Plataforma Conversacional e um dos diversos aplicativos de comunicação em que um robô deve ser disponibilizado permitindo que a interação do usuário.

2.1.2. Canais obrigatórios para exposição do serviço desde o início da implantação da Plataforma: WebChat (inserido em um site), WhatsApp e Facebook Messenger.

2.1.3. A plataforma deve permitir que um mesmo robô seja exposto em mais de um canal, sem retrabalho e sem a necessidade de clonagem do robô.

2.1.4. A plataforma conversacional deve permitir a personalização dos robôs, respeitadas as limitações dos canais e o escopo da atuação da Contratada no que diz respeito a chats inseridos em sites ou aplicativos não nativos da Plataforma Conversacional.

2.1.5. Todo o conhecimento e permissionamento necessário para expor os robôs nos diferentes canais já disponibilizados na plataforma devem ser transmitidos para a equipe técnica do SESC, de forma que esta equipe tenha autonomia para expor ou não um robô a um canal.

2.2. Requisitos do Componente Conversacional do Robô

2.2.1. O robô deve simular uma conversa de forma automática, recebendo mensagens de clientes, buscando respostas na base de conhecimento e oferecendo respostas aos clientes.

2.2.2. A plataforma deverá entender de forma natural o idioma Português Brasileiro, incluindo: regionalismos, siglas, abreviaturas oficiais e abreviaturas utilizadas em comunicadores instantâneos relacionados ao contexto da Contratante.

2.2.3. A plataforma deverá permitir a troca de mensagens ricas e interativas respeitando as limitações dos canais, contemplando, mas não restritas a: Texto não formatado, texto com formatação, emojis, imagens, vídeos, cartão explicativo, links, mapas, carrossel, menu de opções, botões de opção, e envio de arquivos PDF.

2.2.4. O robô deve ser inteligente o suficiente para entender as solicitações dos clientes utilizando Processamento de Linguagem Natural (NLP).

2.2.5. A Plataforma Conversacional deve permitir a criação e evolução de robôs e fluxos de conversação sem a obrigatoriedade de utilização de código para programação (nocode) via interface gráfica (GUI).

2.2.6. O robô deve ser capaz de identificar e seguir o fluxo definido para a conversação, e acionar conforme necessidade: a base de conhecimentos, o componente de serviços ou o transbordo.

2.2.7. A plataforma deve permitir tanto a configuração de fluxos restritos (baseados em árvores de navegação), quanto fluxos abertos (simulando uma conversa natural).

2.2.8. A plataforma deve possuir recursos para identificar o final de uma conversa, seja por configuração de parâmetros, por definições fixas, ou outro recurso similar.

2.2.9. A plataforma deve permitir a construção do fluxo de tal forma que ao chegar ao final de uma conversa, o robô possa perguntar se o cliente deseja falar de outro assunto. Caso o cliente deseje falar de outro assunto,

o robô deverá continuar a interação sobre o próximo tema. Caso o cliente não queira falar de outro assunto, o robô deve oferecer a possibilidade de responder a uma pesquisa de satisfação.
2.2.10. Na pesquisa de satisfação o cliente deve ter a oportunidade de expressar sua satisfação com o atendimento. No caso de clientes não satisfeitos, esta informação deve integrar painel de acompanhamento, tanto para permitir contatar o cliente insatisfeito, quanto para permitir a realimentação do robô ou do atendente com novas informações que possam melhorar a assertividade dos atendimentos similares que venham a ser realizados no futuro.
2.2.11. Entende-se por curadoria o conjunto de atividades necessárias para transmitir o conhecimento dos domínios de negócio para a base de conhecimentos do robô, desenvolver fluxos de conversação, analisar as interações respondidas e realizar ações evolutivas nos fluxos e bases de conhecimento com o objetivo de tornar o robô cada vez mais assertivo.
2.2.12. A plataforma deve contemplar interface gráfica (GUI) para criação e curadoria de bases de conhecimento, que permita treinar, testar e aprimorar o conhecimento do robô sem a utilização de código (nocode).
2.2.13. A plataforma deve contemplar interface gráfica (GUI) para criação e curadoria de fluxos de conversa, que permita desenhar, testar e aprimorar o fluxo sem a utilização de código (nocode). Esta ferramenta deve possuir funcionalidade que permita indicar no fluxo quando deve acontecer um transbordo para um atendente humano, e quando deve ser acionado algum serviço já configurado na plataforma para o robô.
2.2.14. A plataforma deve permitir a categorização ou a definição de assuntos para agrupamento de estatísticas de conversas em relatórios e para curadoria da base de conhecimento.
2.2.15. Todo o conhecimento e permissionamento necessário para operar as funcionalidades de curadoria devem ser transmitidos para a equipe técnica do SESC, de forma que esta equipe tenha autonomia na curadoria de bases de conhecimento e de fluxos de conversação.
2.3. Requisitos do Componente de serviços do robô
2.3.1. Entende-se por componente de serviços do robô, o conjunto de funcionalidades responsável por permitir o disparo ou agendamento de execução de ações pelos robôs, de acordo com o fluxo de conversação.
2.3.2. A Plataforma Conversacional deve permitir a configuração do acionamento dos serviços com os fluxos de conversação sem a obrigatoriedade de utilização de código para programação (nocode) via interface gráfica (GUI).
2.3.3. A execução de ações consiste no disparo de serviços já configurados, que podem contemplar, não estando restritas a: execução de ações internas da Plataforma Conversacional, disparo de e-mails, acionamento de integrações (webservice, API, webhook), acionamento de ferramentas cognitivas de nuvens públicas, entre outras.
2.3.4. O robô deve ser capaz de identificar e armazenar as informações necessárias para realizar o disparo de serviços. Estas informações (variáveis ou parâmetros) podem ser provenientes de diversas fontes, como: configurações do componente de serviços, informações obtidas automaticamente a respeito do usuário logado ou telefone que entrou em contato, ou de informações que o robô obtenha com o usuário durante a conversação.
2.3.5. Todo o conhecimento e permissionamento necessário para operar as funcionalidades de configuração do disparo dos serviços a partir de fluxos de conversação, assim como de obtenção e tratativas de informações (variáveis e parâmetros) repassadas aos serviços acionados devem ser transmitidos para a equipe técnica do SESC, de forma que esta equipe tenha autonomia para gerenciar o disparo de serviços a partir de fluxos de conversação.

2.4. Requisitos das Integrações
2.4.1. Entende-se por integração a camada de código responsável por realizar a interface entre a Plataforma Conversacional e um sistema ou serviço que não seja um componente integrante da própria Plataforma.
2.4.2. As integrações estão divididas em três categorias:
2.4.3. Acionamento da Plataforma Conversacional, visando embutir uma janela de conversação em um site

ou aplicativo via conectores expostos pela Plataforma (APIs, webhooks ou webservices), conforme item 2.1 Canais, de forma que os robôs possam ser acessados pelo usuário diretamente na janela do site ou aplicativo .
2.4.4. Acionamento da Plataforma Conversacional visando extração de informações para composição de painéis de indicadores.
2.4.5. Acionamento de (APIs, webhooks ou webservices) de outros sistemas a partir da Plataforma Conversacional.
2.4.6. As integrações, em se tratando de uma camada de código, devem seguir as recomendações de boas práticas de ciclo de vida de software.
2.4.7. O detalhamento ou customização de ações transacionais, e a construção de integrações poderá ser realizado via código de programação em linguagem padrão aceita pela Plataforma Conversacional.
2.4.8. Exemplos de integrações a serem construídas e configuradas, conforme priorização e autorização da Contratante, para que possam ser acionadas pelo componente de serviços do robô:

- Realizar a abertura de chamados na ferramenta de gestão de serviços da Contratante, utilizando conectores da ferramenta de serviços ou do barramento da Contratante;
- Disparar um e-mail conforme desenho do fluxo;
- Disponibilizar para o cliente informações referentes a turmas de cursos com matrículas abertas, conforme fluxo e informações recuperadas do sistema acadêmico ou barramento da Contratante;
- Registrar as solicitações de matrícula ou de renovação de matrícula no sistema acadêmico ou barramento da Contratante;

2.4.9. Todo o conhecimento e permissionamento necessário para poder criar, manter e evoluir as integrações deverá ser repassado para a equipe técnica do SESC, de forma que esta equipe tenha autonomia para realizar as ações necessárias.
2.5. Requisitos do Transbordo
2.5.1. Entende-se por transbordo o redirecionamento de uma conversa inicialmente dirigida a um robô, para um atendente humano.
2.5.2. A plataforma deve contemplar o desenho de fluxos de conversação com transbordo do atendimento para um atendente humano, de forma que o usuário possa continuar a conversa com o atendente humano utilizando o mesmo canal por onde o usuário iniciou a conversa com o robô.
2.5.3. A plataforma deve permitir a configuração das condições para realização de transbordo, seja por número de tentativas de resposta, por assunto crítico, ou por desenho do fluxo, ou por um atalho específico para chamar um humano, ou soluções equivalentes.
2.5.4. A interação humana deverá ser realizada por meio de interface específica do atendente na Plataforma Conversacional, a ser acessada por atendentes humanos via internet e de forma transparente para o cliente.
2.5.5. Ao realizar o transbordo de uma conversa para o atendimento humano, a plataforma deve disponibilizar o histórico da conversação para o atendente que irá assumir a conversa; (conforme configuração / parametrização), assim como as demais informações do solicitante quando disponíveis.
2.5.6. O redirecionamento ou transbordo para atendimento humano deverá respeitar, além do fluxo, a disponibilidade de atendentes humanos aptos a dar sequência na conversa. Este controle pode ser feito em função de haver assistente online com fila de atendimento disponível, ou por controle de horários de atendimento definidos, ou por solução equivalente que permita a configuração de uma tratativa específica para o caso de não haver atendente humano disponível.
2.5.7. Em caso de tratativa do transbordo por fila de atendimento, o cliente deve ter visibilidade de sua posição na fila de atendimento para decidir se aguarda atendimento ou se solicita retorno posterior.
2.5.8. Caso exista mais de um robô da Contratante configurado na Plataforma, o transbordo deve respeitar também a vinculação do atendente com o robô, de forma que o transbordo aconteça apenas para o grupo de atendentes especialistas no conhecimento de cada robô.
2.5.9. A interface do atendente deverá contemplar uma biblioteca de conteúdo para os atendentes, que permita a busca de conteúdos a serem apresentados para o assistente como apoio ao atendimento (Desejável).

2.5.10. As conversas redirecionadas para transbordo devem refletir em dashboards e relatórios, de maneira a acompanhar também a assertividade do atendimento humano na plataforma por meio de indicadores de mercado, como TT, TMA, TME, entre outros.
2.5.11. A administração e a interface de transbordo da plataforma deverão possuir interface responsiva para diferentes dispositivos (desktops, notebooks, tablets e celulares), quando cabível (Desejável).
2.5.12. A Plataforma deve permitir que o atendente associe uma conversa a uma categoria de forma a permitir agrupamento das conversas para visualização em painéis e relatórios.
2.5.13. A Plataforma deve permitir que o atendente humano adicione ou sugira novos conhecimentos para o robô diretamente na plataforma, de forma a ampliar a base de conhecimentos e minimizar futuro transbordo.
2.5.14. A plataforma deve sugerir automaticamente com base em recursos NLP novos conhecimentos para o robô com base nas respostas dos atendentes humanos do transbordo.
2.5.15. As sugestões de ampliação da base de conhecimentos do robô deverão ser recebidas pelo curador, para inclusão ou alteração na base de conhecimentos.
2.5.16. Todo o conhecimento e permissionamento necessário para poder atribuir um time de atendentes ao transbordo de um robô, configurar o transbordo nos fluxos de conversação, dar continuidade à conversa na interface de transbordo e realizar o monitoramento do transbordo deverá ser repassado para a equipe técnica do SESC, de forma que esta equipe tenha autonomia para realizar as ações necessárias.
2.6. Requisitos da Gestão Da Plataforma, Painéis e Relatórios
2.6.1. Entende-se por Gestão da Plataforma, o conjunto de funcionalidades responsável por permitir o gerenciamento do cadastro de usuários, o gerenciamento de perfis ou papéis, a atribuição de perfis aos usuários, e demais parametrizações ou configurações necessárias para o funcionamento adequado da plataforma.
2.6.2. A Plataforma deve permitir a criação de acessos e atribuição de diferentes perfis ao corpo técnico da Contratante sem custo adicional ou limitação. A plataforma deve disponibilizar, no mínimo, os seguintes perfis:
- Administrador da plataforma: acesso para gestão de fluxos, gestão de usuários, gestão de base de conhecimento, e customização de painéis e relatórios;
- Administrador de base de conhecimento: gestão de base de conhecimento;
- Atendente: permissão para realizar atendimento em situação de transbordo para central de atendimento.

2.6.3. As ferramentas de gestão devem permitir a atribuição de equipe de atendentes específica para cada robô da contratante, em conformidade com o item 2.5.8.
2.6.4. A Plataforma Conversacional deve possuir ferramenta de visualização e personalização de painéis e relatórios.
2.6.5. A Plataforma Conversacional deve oferecer meios que permitam a extração de informações para composição de painéis de indicadores, conforme item 2.4.2.
2.6.6. Devem ser disponibilizados juntamente com a solução e sem custo adicional painéis e relatórios suficientes para operação e melhoria constante dos fluxos de diálogo e bases de conhecimento utilizados sem necessidades de licenças de softwares adicionais.
2.6.7. Os painéis e relatórios existentes, e a ferramenta de personalização ou customização de relatórios deverão oferecer, no mínimo:
- Informações e Indicadores
  - Quantidade total de pessoas atendidas pelo chatbot;
  - Quantidade total de conversas realizadas pelo chatbot;
  - Quantidade de conversas realizadas pelo chatbot com usuários satisfeito;
  - Percentual de atendimentos resolvidos pelo chatbot, e percentual de satisfação;
  - Relação de conversas sem respostas automáticas conhecidas pelo robô;
  - Distribuição dos atendimentos nas horas dos dias e dias da semana;
  - Quantidade total de pessoas atendidas pelo transbordo;

- Quantidade total de conversas realizadas pelo transbordo;
- Quantidade de conversas realizadas pelo transbordo com usuários satisfeito;
- Tempo médio de atendimento no transbordo;
- Tempo médio de fila no transbordo;
- Percentual de atendimentos resolvidos pelo transbordo, e percentual de satisfação;
- Distribuição dos atendimentos nas horas dos dias e dias da semana;
- Quantidade de atendimentos do transbordo realizados dentro prazo e fora do prazo;
- Tempo de ociosidade, consistindo no tempo em que havia um atendente humano pronto para transbordo, mas sem receber transbordo;
- Tempo em que não houve atendente humano disponível para transbordo;
- Relação de temas mais frequentes com quantidade ou percentual de atendimentos de chatbot e de transbordo e percentual de satisfação;
- Relação de clientes mais frequentes (Desejável).

• Filtros
- Por intervalo de tempo (dia, hora, mês, ano);
- Por assistente ou chatbot;
- Por categorização ou assunto tratado;
- Pela forma de atendimento (chatbot ou transbordo).
- Por tags;
- Por tipo de transbordo;
- Por departamento;
- Por satisfação;
- Por termos.

2.7. Requisitos Gerais e de Ambiente

2.7.1. Todos os requisitos obrigatórios devem ser entregues de acordo com cronograma acordado entre as partes, independentemente de serem ou não objeto de Prova de Conformidade.

2.7.2. A Plataforma Conversacional deverá ser disponibilizada integralmente via internet, sem a necessidade de instalação de plug-ins, softwares ou aplicativos adicionais para funcionamento.

2.7.3. A Plataforma Conversacional deverá permitir que a interação com o cliente ocorra de duas formas: modo automático (robô ou chatbot) e humano (atendente de transbordo).

2.7.4. A Plataforma Conversacional deve ser totalmente compatível com, no mínimo, as versões correntes dos navegadores: Firefox, Chrome, Edge e Safari. A compatibilidade com respectivas versões superiores dos navegadores deverá ser mantida durante o decorrer do contrato.

2.7.5. A Plataforma Conversacional deve permitir a criação e evolução de robôs sem a obrigatoriedade de utilização de código para programação (nocode-lowcode) via interface gráfica (GUI), conforme itens 2.2.5, 2.2.12, 2.2.13, e 2.3.2.

2.7.6. A Plataforma Conversacional deve permitir a criação de robôs distintos sem cobrança adicional por quantidade de robôs, conforme a necessidade da Contratante. Por exemplo: o robô de atendimento aos colaboradores poderá ser distinto do robô de atendimento a responsáveis e alunos de cursos de Ensino Fundamental com conhecimento, comportamento e time de transbordo diferentes.

2.7.7. Em se tratando da disponibilização de software como serviço (SaaS) A Contratada é responsável pela escolha e utilização em sua infraestrutura de todos os meios que considerar necessários e suficientes para garantir o perfeito atendimento do objeto deste documento, como por exemplo: equipamentos sobressalentes, nobreaks, links de comunicação redundantes, espelhamento de dados, etc.

2.7.8. A Plataforma Conversacional deverá dispor de mecanismos de segurança que garantam a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações.

2.7.9. A eventual escolha de meios inadequados ou insuficientes não isenta a Contratada de sua responsabilidade pelo não atendimento a requisitos ou descumprimento dos níveis de serviços exigidos.

2.7.10. Todas as licenças necessárias para a disponibilização da Plataforma Conversacional são de responsabilidade da Contratada e seu provedor de serviço de hospedagem, bem como, as respectivas atualizações e correções disponibilizadas pelos fornecedores dos softwares em questão.
2.7.11. A solução proposta deve prover ambiente não produtivo distintos e isolado ao menos logicamente daquele que contém o sistema efetivamente ativo em produção, ou segmentação na própria Plataforma Conversacional que permita a verificação e aprovação das modificações a serem realizadas antes que estas modificações sejam realizadas efetivamente em produção, principalmente as relacionadas a: integrações e customizações;
2.7.12. A plataforma deve ser capaz de realizar envio de e-mails diretamente, sem depender da infraestrutura da Contratante. Caso haja necessidade de utilizar domínios de e-mail da Contratante, esta configuração deverá ser realizada através de configurações SPF/DNS.
2.7.13. As integrações construídas com acesso remoto (por exemplo: webservices, webhooks, APIs) devem contemplar a utilização de protocolo seguro SSL/TLS, com necessidade de autenticação e com restrição de origem das requisições;
2.7.14. Senhas e demais informações classificadas como confidenciais e sensíveis devem ser armazenadas de forma criptografada nos Bancos de Dados.
2.7.15. A Plataforma Conversacional deverá fazer uso de tecnologias e funções cognitivas contidas na solução sem custo adicional, contemplando, mas não restritas a:

- NLP - Processamento de Linguagem Natural;
- STT e TTS - Conversão de texto para fala e fala para texto (desejável);
- Para as tecnologias ou funções cognitivas não contidas na plataforma, contemplar a possibilidade de consumir serviços das principais nuvens públicas: Microsoft, IBM, Amazon ou Google.

2.7.16. Caso as soluções utilizadas para composição da Plataforma Conversacional possuam ferramentas ou funcionalidades não descritas nos requisitos supracitados, mas que façam parte dos serviços oferecidos a demais clientes sem custo adicional, estas ferramentas e funcionalidades devem consequentemente ser oferecidas e disponibilizadas sem custo adicional à Contratante, sejam estas funcionalidades integrantes da Plataforma Conversacional no momento do início da implantação, ou resultantes de avanços e melhorias da Plataforma.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM ADQUIRIDOS

3.1. Disponibilização da plataforma conversacional
3.1.1. Entende-se por disponibilização da Plataforma Conversacional a Cessão de direito de uso de ambiente WEB e MOBILE da Plataforma Tecnológica como serviço (SaaS) em nuvem, atendendo a todos os requisitos obrigatórios elencados no item 2. REQUISITOS DA PLATAFORMA CONVERSACIONAL.
3.1.2. Fornecimento de licenças e o conjunto de ações necessárias para a implantação e configuração da Plataforma Conversacional, assim como o repasse de conhecimento e a disponibilização de manuais de: configuração, operação, atualização, realização de cópias de segurança e restauração de cópias de segurança.
3.1.3. Este item é um serviço mensal de valor variável, a ser calculado mensalmente por meio de relatório com as quantidades de usuários atendidos no mês.
3.1.4. Entende - se por atendimento no mês usuário que manteve contato com o assistente ou com o atendente do transbordo durante o período. Para determinar a unicidade atendimento, deverão ser utilizados critérios formalizados entre as partes, tais como: atendimento realizado pelo chatbot ou transbordo para atendimento humano.
3.1.5. O número de usuários da equipe técnica não deve influenciar no cálculo de valor dos serviços, sendo vedada a cobrança de valores adicionais em função do número de administradores, curadores ou demais integrantes da equipe técnica.
3.1.6. Deverão ser concedidas licenças para o número de usuários que realizarão atendimento na plataforma de atendimento, sendo estes, considerados e contabilizados somente os atendentes simultâneos.
3.1.7. Disponibilização de suporte técnico especializado na sustentação e utilização da Plataforma

Conversacional na língua portuguesa (Brasil), contemplando a realização de todas as atividades necessárias ao alcance e à manutenção do ANS disposto em 4.3 Acordo de Níveis de Serviço sem custo adicional.

3.1.8. A equipe de suporte técnico deverá prestar apoio de ponta a ponta, a toda e qualquer atividade inerente à utilização da plataforma conversacional para os administradores indicados pela Contratante, em conformidade com o do ANS disposto em 4.3 Acordo de Níveis de Serviço.

3.1.9. A Contratada deverá realizar a execução de ajustes necessários para continuidade do funcionamento da Plataforma Conversacional e das integrações construídas na eventualidade de atualização ou evolução da Plataforma Conversacional que porventura afetem os assistentes virtuais (robôs ou chatbots), customizações ou integrações construídas.

3.2. Implantação da Plataforma Conversacional e introdução de Metodologia de Excelência em assistentes virtuais (chatbots)

3.3.1. Este serviço tem como objetivo viabilizar a implantação da Plataforma Conversacional, contemplando a parametrização e configuração da Plataforma, a criação e treinamento do primeiro chatbot, e o apoio na criação de célula dedicada à metodologia de excelência em chatbots.

3.3.2. Antes do início da execução das atividades deste item, deverá ser apresentado o plano de implantação proposto pela Contratada, a ser aprovado pela Contratante. O plano de implantação deverá contemplar:

- Metodologia de implantação a ser utilizada pela Contratada;
- Visão macro da estrutura analítica do projeto (WBS) de implantação;
- Sugestão de modificações no Cronograma físico financeiro do projeto de implantação, contemplando descrição de entregáveis, marcos e prazos;
- Previsão de alocação de profissionais da Contratada, elencando os perfis necessários e dedicação dos mesmos para o projeto, nominando o Gerente de Projeto da Contratada;
- Previsão de alocação de profissionais da Contratante, elencando os perfis necessários e dedicação recomendada dos mesmos para o projeto.

3.3.3. Este serviço contempla (a) Implantação da Plataforma, (b) implantação da Metodologia de Excelência e (c) o primeiro assistente virtual (chatbot):

b) Todas as atividades necessárias para implantação da Plataforma Conversacional contemplando, mas não estando restrito a:

- Configuração e parametrização da Plataforma;
- Disponibilização de acessos aos ambientes produtivos e não produtivos;
- Apoio no cadastramento do time de administradores, curadores e de transbordo;
- Realizar a passagem de conhecimento para o time técnico da Contratante, de forma que a administração e a operação da Plataforma possam ser realizadas com autonomia.
- Elaborar a documentação determinada a partir da Metodologia de Excelência.

c) Todas as atividades necessárias para introdução de metodologia de excelência em assistentes virtuais (chatbots), compreendendo, mas não limitada a:

- Apoio na definição dos objetivos estratégicos dos assistentes virtuais, de forma que estejam alinhados aos objetivos e estratégias da própria Organização e da Central de Serviços compartilhados;
- Apoiar na definição e implementação de procedimentos de governança e de mecanismos para assegurar a qualidade e as melhores práticas na criação de assistentes virtuais;
- Apoio no estabelecimento de processos para a gestão de demandas referentes a assistentes virtuais, incluindo definição das diretrizes e políticas para: solicitação, priorização, desenvolvimento, operação, monitoramento e avaliação dos chatbots;
- Apoio na definição de papéis, perfis, competências, responsabilidades e estrutura organizacional da célula dedicada a assistentes virtuais;
- Apoio na identificação dos principais indicadores de construção de chatbots e de resultados do negócio a serem alcançados;
- Realização de ações de divulgação, sensibilização e apoio à gestão de mudança, tais como: workshops, apresentações e participação em reuniões;

d) Todas as atividades necessárias para criação, treinamento e acompanhamento do primeiro assistente virtual (chatbot), contemplando, mas não estando restrito a:

- Definição de propósito do assistente virtual e consolidação do escopo do chatbot;
- Criação e parametrização do assistente virtual na plataforma conversacional, contemplando base de conhecimento, fluxo de conversação, parametrizações e integrações
- A escolha e detalhamento das perguntas mais frequentes, instruções de abertura de chamados mais comuns e os temas sazonais serão realizados em conjunto pela Contratada e Contratante durante a implantação. A Contratada será responsável por fornecer relação de possíveis temas para escolha em comum acordo com a Contratante. A Contratante também será responsável por fornecer informações detalhadas sobre os temas selecionados visando permitir o treinamento do chatbot.
- Realizar e apoiar na realização de testes, simulações e na construção de plano de testes;
- Realização dos ajustes e correções identificados a partir das simulações e a operação assistida do assistente virtual durante o prazo de garantia de serviços;
- Definição e implementação de indicadores e métricas de qualidade para o assistente virtual;
- Elaborar a documentação determinada a partir da Metodologia de Excelência;
- Realização de transição do assistente virtual para a equipe de sustentação com passagem de conhecimentos.

3.3.4. Após a disponibilização em produção do chatbot e das integrações, deverá ser realizado ao menos um mês de operação dos recursos do time da Contratada com maior interface com os times da Contratante, podendo o restante do serviço ser prestado remotamente;

3.3.5. O pagamento deste item poderá ser fracionado de acordo com o Cronograma físico financeiro de implantação, de forma que o pagamento total seja consolidado apenas após a confirmação da execução plena do serviço prestado.

4. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

4.1. Da prestação de serviços

4.1.1. Quando da contratação, a proponente vencedora deverá indicar um representante, o qual deverá ter conhecimento do objeto licitado, e de gestão de projetos. A este representante ou preposto caberão as seguintes atividades: Elaborar junto ao Contratante o plano de entrega dos serviços solicitados; elaboração de orçamentos de acordo com os termos do edital; acompanhar, junto com o Contratante, o desenvolvimento dos serviços solicitados, zelando pela entrega dentro dos prazos e com qualidade exigidos; receber todas as demandas de desenvolvimento, correção e adaptações decorrentes dos projetos solicitados, até a sua finalização formal; acompanhar os pagamentos decorrentes dos serviços prestados

4.1.2. Após a assinatura do contrato, a Contratante convocará a reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais, a ser realizada no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data de assinatura do contrato. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo: do gestor técnico do contrato e do gestor administrativo do contrato designados pela Contratante, do representante legal da Contratada, do preposto da Contratada e do gerente de contrato da Contratada, caso estes papeis não sejam acumulados pelo preposto.

4.1.3. A pauta da reunião inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:

a) Apresentação dos participantes;

b) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;

c) Indicação da equipe que participará do projeto e apresentação dos documentos comprobatórios da qualificação profissional requerida porventura não tenham sido apresentados previamente;

4.1.4. Os profissionais indicados na reunião inicial, devem ser os mesmos que prestarão os serviços no decorrer do contrato. Caso durante a vigência do contrato ocorra substituição ou expansão da equipe que irá prestar os serviços, os novos profissionais deverão ter a capacidade igual ou superior ao apresentado inicialmente. Antes da substituição ou adição de recursos, deverá ser apresentada toda a documentação solicitada neste edital para avaliação e aceite ou recusa.

4.1.5. Atividades específicas que exigirem interação presencial com as áreas demandantes ou áreas de negócio dos Contratantes, como levantamento de requisitos, reuniões, entrevistas, apresentações e workshops deverão ocorrer nas dependências da Contratante, de segunda a sexta-feira, em horário comercial.
4.1.6. Os recursos de hardware e software, necessários à execução das atividades, serão de inteira responsabilidade da Contratada.
4.1.7. Todos os profissionais da Contratada designado para prestar serviços à Contratante deverão apresentar comprovação de vínculo empregatício com a proponente, seja pelo contrato de trabalho (CLT), ou pelo contrato de prestação de serviços ou pelo contrato social no caso de sócio (cópia autenticada ou cópia simples acompanhada do original).
4.1.8. Cabe à Contratada assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas seus especialistas e funcionários, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da Contratante.
4.1.9. Os recursos alocados pela Contratada para prestação de serviços serão avaliados a qualquer momento pela Contratante. A Contratante reserva-se do direito de pedir a substituição dos recursos caso julgue necessário.
4.1.10. Todo o serviço a ser entregue pela empresa Contratada será demandado mediante solicitação formal da Contratante, podendo ser por e-mail, reunião ou ferramenta / mecanismo de controle de demanda (utilizado pela Contratante).
4.1.11. Para os serviços realizados, quando se tratar de um serviço subdivisível, poderão ser emitidas tantas autorizações de serviço quantas forem as possíveis divisões, conforme planejamento e cronograma do projeto ou demanda.
4.1.12. A empresa Contratada deverá entregar os serviços ou produtos previstos e autorizados, de acordo com a autorização formal recebida, no formato e prazo definidos, conforme planejamento e cronograma do projeto ou demanda autorizados. Cabe à empresa Contratada seguir os trâmites administrativos e financeiros descritos neste edital, assim como as instruções operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato recebidas no decorrer da prestação de serviços.
4.1.13. É de responsabilidade da Contratada alertar a Contratante sobre mudanças no escopo de um serviço já aprovado e em execução. Tal apontamento será objeto de verificação e aprovação pela Contratante. Caso a Contratante constate que a mudança é decorrente de variação do escopo, e que a mudança é viável, a solicitação de mudança será realizada sem prejuízo à empresa Contratada, que informará a Contratante, a quantidade de horas adicionais necessárias à conclusão da demanda e o impacto da alteração no prazo de entrega. Cabe ao Contratante a decisão de autorizar a alteração solicitada ou reorganizar as prioridades de entrega.
4.1.14. Para todos os serviços desta contratação, deve ser contemplado também repasse tecnológico e mentoria, que inclui, mas não se limita a:

- Compartilhar boas práticas de mercado no tocante a:
  - Boas práticas para criação e gestão de robôs conversacionais (chatbots);
  - Melhoria da qualidade de atendimento e redução de custo de atendimento;
  - Gestão de bases de conhecimento
  - Gestão de fluxos de atendimento
  - Utilização de IA por robôs de conversação;
  - Mentoria e assistência no planejamento, implantação e sustentação de soluções de assistentes conversacionais (robôs ou chatbots);
  - Fornecer todos os subsídios para que o SESC obtenha os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento das soluções implantadas, da sua execução, parametrização, gerenciamento, manutenção e utilização;

4.1.15. A transferência de conhecimento da solução deverá ocorrer durante toda a vigência do contrato, não estando restrita apenas à execução de capacitações.
4.2. Qualidade e Garantia dos Serviços

4.2.1. A empresa Contratada deverá realizar a verificação e validação da qualidade dos produtos e serviços antes da entrega para a Contratante. Esta por sua vez, realizará a verificação da qualidade e conformidade com vistas ao aceite dos produtos e serviços gerados pela empresa Contratada, de acordo com os critérios definidos.
4.2.2. O custo de verificação e validação da qualidade deve estar contemplado no custo do serviço ou produto, não cabendo remuneração adicional.
4.2.3. A empresa Contratada deverá efetuar, sem ônus para o Contratante, os acertos nas inconformidades encontradas.
4.2.4. A Contratante emitirá documento de Evidências de Homologação ou Aceite da Solução do Serviço após atestar:

- O recebimento de todos os produtos e serviços especificados e a publicação no ambiente de produção;
- A adequação do produto ou serviço entregue às necessidades dos usuários;
- O atendimento dos requisitos segundo as especificações funcionais e não-funcionais especificadas no documento de requisitos aprovado pelo Contratante;
- Integração completa com os sistemas legados, nos casos em que houver necessidade;
- Confiabilidade e execução plena do produto ou serviço;
- Entrega dos relatórios de testes realizados;
- Qualidade na documentação elaborada.

4.2.5. A empresa Contratada deverá passar para a equipe técnica de TI do Contratante, todo o conhecimento necessário ao entendimento, sustentação e suporte do serviço entregue por meio de reuniões, documentos, manuais e apresentações.
4.2.6. A empresa Contratada apenas poderá emitir a Nota Fiscal com o valor a ser faturado referente a serviços entregues após a assinatura do Termo de Aceite pela Contratante.
4.2.7. O prazo para correção de defeitos ou falhas deverá ser acordado entre as partes.
4.3. Acordo de Níveis de Serviço
4.3.1. A taxa de disponibilidade mensal a ser considerada é de, no mínimo, 99%, desde que respeitado adicionalmente o limite máximo de 3 horas e 20 minutos de indisponibilidade por mês em dias úteis na faixa de horário entre 07h00min e 22h00min.
4.3.2. Apenas as indisponibilidades geradas por manutenções programadas com antecedência mínima de 72 horas poderão vir a ser desconsideradas no cálculo de disponibilidade somente quando autorizadas pela da Contratante e realizadas finais de semana e feriados ou em dias úteis entre 22h e 6h.
4.3.3. Os assistentes virtuais (robôs ou chatbots) criados pela Contratada deverão observar a meta de retenção de, no mínimo 70% das conversas em intenções/entidades e fluxos criados pela Contratada, consequentemente o máximo de transbordo para atendimento humano deverá ser de 30% das conversas do assistente, excetuando assistentes cujo objetivo de levantar informações para transbordo.
4.3.4. A assertividade dos assistentes virtuais (robôs ou chatbots) criados pela Contratada deverá atingir, no mínimo 70% nas conversas do assistente em intenções/entidades e fluxos criados pela Contratada.
4.3.5. O ANS (Acordo de Nível de Serviço) a ser considerado para a abertura de chamados pelos administradores da Plataforma Conversacional deve ser oferecido em regime de 8 x 5 (oito horas e cinco dias por semana) e respeitar os prazos e a assertividade descritos no seguinte quadro:

Grau de Severidade	Prazo de Resposta	Prazo de Resolução	Caracterização da Severidade
Alta	Em até 2 horas	Em até 4 horas	Indisponibilidade da plataforma produção ou de alguma funcionalidade crítica que impeça a utilização dos assistentes.
Média	Em até 6 horas	Em até 12 horas	Impedimento de execução de determinada funcionalidade que não cause impacto ao fluxo normal de utilização da plataforma ou de um assistente.

Baixa Em até 12 horas Em até 36 horas Esclarecimento de dúvidas, sugestões de melhorias e pequenos erros ou falhas que não impeçam a execução de nenhuma funcionalidade da plataforma ou de um assistente. Sempre que for necessária uma mudança na solução, a Contratada deverá apresentar um prazo para sua realização.

4.3.6. Sempre que houver descumprimento do acordo de níveis de serviço acima dispostos, a Contratante poderá aplicar as SANÇÕES E PENALIDADES previstas neste edital.
4.3.7. No caso de reincidência no descumprimento de qualquer um dos níveis de serviço acima dispostos, a Contratante analisará os fatos e poderá, segundo seu interesse, rescindir o contrato por inexecução parcial.
4.4. Ambiente Tecnológico
4.3.8. A Contratante utiliza os seguintes ambientes tecnológicos, de acordo com a metodologia de desenvolvimento e gestão de ambientes utilizada pela Contratante:

- Desenvolvimento: Ambiente com finalidade de permitir o trabalho da equipe de desenvolvedores de software.
- Homologação: Ambiente com finalidade de permitir a homologação da solução, a ser testada pela área de negócio da Contratante.
- Produção: Ambiente com finalidade de permitir o uso dos sistemas e automações.

ANEXO II - MINUTA DO CONTRATO

CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA DE SOFTWARE DE ATENDIMENTO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA O SESC/SC– PREGÃO ELETRÔNICO Nº xx/2022 QUE ENTRE SI FAZEM O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – SESC/SC E A EMPRESA_____.

Estando de pleno acordo quanto às cláusulas deste instrumento, celebram entre si, este contrato, as partes a seguir nomeadas:

CONTRATANTE

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – Sesc/SC - Administração Regional em Santa Catarina, com sede na Rua Felipe Schmidt nº 785, 1º ao 4º andares, Centro, Florianópolis, Estado de Santa Catarina, inscrito no CNPJ sob o nº 03.603.595/0001-68, neste ato representado, pela Diretora Regional do Sesc/SC em exercício Sra. Sandra Regina Casarotto Lindorfer, brasileira, casada, inscrito no CPF sob o nº 519.953.950-72.

CONTRATADA

_____, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº __.___.___/____-__, e Inscrição Estadual nº ___.___.___, com sede na Rua _____ nº ___, no Município de _____, no Estado de _____, neste ato representada por seu _____, Sr. _____, brasileiro(a), ___(estado civil)_____, de profissão _____, inscrito(a) no CPF sob o nº ___.___.___-__, residente e domiciliado(a) na Rua _____, nº _____, no Município _____, no Estado de

DOS PRECEITOS REGULAMENTADORES

O presente contrato guarda vinculação e regula-se:

I- pelas disposições da Resolução Sesc nº 1252/12 de 06/06/12;
II- pelos termos da proposta da **CONTRATADA**;
III- pelas especificações e detalhamentos do objeto;
IV- pelos princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado pertinentes;
V- pela vinculação ao Edital de PREGÃO ELETRÔNICO nº 92/2022 e seus anexos.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui-se objeto deste contrato a **CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA DE SOFTWARE DE ATENDIMENTO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA ATENDER AO SESC/SC,** conforme condições especificadas no Edital e Anexos.

LOTE 1

ITEM	DESCRIÇÃO TÉCNICA
01	Plataforma de software de atendimento com inteligência artificial, que permita a criação e a gestão de diversos robôs (chatbots). Entende-se por Plataforma Conversacional o conjunto integrado de funcionalidades, ferramentas ou elementos utilizados para permitir a disponibilização de robôs (chatbots) capazes de simular conversas em linguagem natural, e o encaminhamento de conversas iniciadas por robôs para continuidade por atendente humano. O sistema deve ser especializado em interpretar perguntas dos clientes com linguagem natural e possuir índice de no mínimo 70% de assertividade nas respostas de usuários e no máximo de 30% para

direcionamento do atendimento humano (transbordo).

Requisitos necessários:

16. Solução compatível com os navegadores Chrome, Internet Explorer 11, Edge. Safari e Firefox. A compatibilidade com respectivas versões superiores dos navegadores deverá ser mantida durante o decorrer do contrato.
17. O serviço deverá ficar hospedado em nuvem, com total responsabilidade da empresa contratada.
18. A CONTRATADA se compromete a cumprir toda a legislação em vigor, LGPD entre outras que por ventura vierem a entrar em vigor durante a execução do contrato, respondendo, civil, administrativa e penalmente por eventual descumprimento ou demanda judicial que o Sesc/SC vier a sofrer em decorrência de tal descumprimento.
19. Atendimento instantâneo, automático, 24h por dia, 365 dias ao ano, disponível nos canais: Website (Desktop e Mobile), Facebook Messenger e WhatsApp.
20. Acompanhamento dos atendimentos do robô em tempo real, com possibilidade de intervenção humana.
21. O sistema deve estar totalmente adaptado para utilização em dispositivos móveis. E possuir interface responsiva para diferentes dispositivos (desktops, notebooks, tablets e celulares).
22. Integração com sistemas/ferramentas comerciais ou de marketing e vendas, através de APIs disponíveis com o objetivo de registrar o lead e suas informações registradas no chat.
23. Possibilidade de personalização da (o) “Atendente Virtual” para criar maior engajamento ente cliente e empresa sem custo adicional.
24. A base de conhecimento deve permitir criar categorias e subcategorias. Criar perguntas com opção de exibir numa URL de FAQ pública, customizando HTML.
25. A base de conhecimento deve permitir associar palavras-chave para acionar a pergunta (gatilhos)
26. O sistema deve permitir a extração de relatórios estatísticos a partir de um dashboard (painel visual com informações de indicadores e métricas).
27. Todo o conhecimento e permissionamento necessário para expor os robôs nos diferentes canais já disponibilizados na plataforma devem ser transmitidos para a equipe técnica do Sesc, de forma que esta equipe tenha autonomia para expor ou não um robô a um canal.
28. A plataforma deverá entender de forma natural o idioma Português Brasileiro, incluindo: regionalismos, siglas, abreviaturas oficiais e abreviaturas utilizadas em comunicadores instantâneos relacionados ao contexto da Contratante.
29. A plataforma deve permitir a construção do fluxo de tal forma que ao chegar ao final de uma conversa, o robô possa perguntar se o cliente deseja falar de outro assunto. Caso o cliente deseje falar de outro assunto, o robô deverá continuar a interação sobre o próximo tema. Caso o cliente não queira falar de outro assunto, o robô deve oferecer a possibilidade de responder a uma pesquisa de satisfação.
30. Na pesquisa de satisfação o cliente deve ter a oportunidade Na pesquisa de satisfação o cliente deve ter a oportunidade de expressar sua satisfação com o atendimento. No caso de clientes não satisfeitos, esta informação deve integrar painel de acompanhamento, tanto para permitir contatar o cliente insatisfeito, quanto para permitir a realimentação do robô ou do atendente com novas informações que possam melhorar a assertividade dos atendimentos similares que venham a ser realizados no futuro.

Capacidade de atendimento

6. Número de sessões de chats diários e mensais ilimitados.
7. Atendimento simultâneo a vários clientes, sem fila de espera. A velocidade de retorno ao cliente deve ser de 2 a 3 segundos para cada resposta.
8. Interação com o cliente por meio de textos e imagens.
9. Índice de no mínimo 70% de assertividade nas respostas dos usuários, após a estabilização das perguntas e respostas.
10. Permitir a captação de leads, de forma opcional para o cliente: nome, e-mail, telefone, cidade)

Implantação, treinamento e atualização:

6. Equipe de suporte para repassar orientações e sanar dúvidas, disponível em horários e dias comerciais.
7. A solução deve permitir que o conteúdo possa ser testado em ambiente exclusivo, antes de ser publicado para uso real e de forma online.
8. Acesso a plataforma administrativa para no mínimo 5 usuários.
9. Disponibilidade de canal administrativo que possibilite incluir, alterar e excluir informações online. Editar fluxos ilimitados e cadastrar novas perguntas de acordo com a necessidade
10. Serviço de curadoria (acompanhamento) e evolução, no mínimo a cada 6 meses.

Disponibilização de relatórios:

29. Informações e Indicadores
30. Quantidade total de pessoas atendidas pelo chatbot;
31. Quantidade total de conversas realizadas pelo chatbot;
32. Quantidade de conversas realizadas pelo chatbot com usuários satisfeito;
33. Percentual de atendimentos resolvidos pelo chatbot, e percentual de satisfação;
34. Relação de conversas sem respostas automáticas conhecidas pelo robô;
35. Distribuição dos atendimentos nas horas dos dias e dias da semana;
36. Quantidade total de pessoas atendidas pelo transbordo (atendimento humano);
37. Quantidade total de conversas realizadas pelo transbordo;
38. Quantidade de conversas realizadas pelo transbordo com usuários satisfeito;
39. Tempo médio de atendimento no transbordo;
40. Tempo médio de fila no transbordo;
41. Percentual de atendimentos resolvidos pelo transbordo, e percentual de satisfação;
42. Distribuição dos atendimentos nas horas dos dias e dias da semana;
43. Quantidade de atendimentos do transbordo realizados dentro prazo e fora do prazo;
44. Tempo de ociosidade, consistindo no tempo em que havia um atendente humano pronto para transbordo, mas sem receber transbordo;
45. Tempo em que não houve atendente humano disponível para transbordo;
46. Relação de temas mais frequentes com quantidade ou percentual de atendimentos de chatbot e de transbordo e percentual de satisfação;
47. Relação de clientes mais frequentes (Desejável).

Filtros:

48. Por intervalo de tempo (dia, hora, mês, ano);
49. Por assistente ou chatbot;
50. Por categorização ou assunto tratado;
51. Pela forma de atendimento (chatbot ou transbordo).

52. Por tags;
53. Por tipo de transbordo;
54. Por departamento;
55. Por satisfação;
56. Por termos.

Preço

5. Este serviço é mensal de valor variável, a ser calculado mensalmente por meio de relatório com as quantidades de usuários atendidos no mês.
6. Desenvolvimento, implantação, treinamento e atualização da ferramenta devem estar inclusos no valor mensal contratado.
7. O número de usuários da equipe técnica não deve influenciar no cálculo de valor dos serviços, sendo vedada a cobrança de valores adicionais em função do número de administradores, curadores ou demais integrantes da equipe técnica.
8. Deverão ser concedidas licenças para o número de usuários que realizarão atendimento na plataforma de atendimento, sendo estes, considerados e contabilizados somente os atendentes simultâneos.

O valor mensal deve prever 3 (três) chatbots de atendimento.

CLÁUSULA SEGUNDA – ENTREGA E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O objeto desta licitação deverá ser executado e a Nota Fiscal de Serviço emitida para o DEPARTAMENTO REGIONAL – CNPJ sob o nº 03.603.595/0001-68 - Rua: Felipe Schmidt n.º 785 – Bairro Centro – CEP: 88.010-002 – Florianópolis/SC, Fone (048) 3251-4800.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA:

O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, com início em ___ de _____de_____, e término em ___ de _____de_____, podendo ser prorrogado ao seu término, por igual e sucessivo período, até 48 (quarenta e oito) meses, a critério exclusivo do CONTRATANTE.

§ 1º O prazo de vigência poderá ser prorrogado ainda, além do limite estipulado anteriormente, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, a critério exclusivo do CONTRATANTE e desde que pesquisa de mercado demonstre que o preço contratado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação, nos termos da Resolução SESC n° 1.523/2022.

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO, DO LUGAR E DA FORMA DE PAGAMENTO:

O CONTRATANTE pagará mensalmente à CONTRATADA, pelos serviços prestados, o valor de R$ _____ (____), mediante comprovação da execução dos serviços, sendo os valores aplicados irreajustáveis sob qualquer pretexto no curso do período contratado e que deverá ser recebido pela CONTRATADA no endereço constante da cláusula segunda, dando-lhe plena e geral quitação, mediante a apresentação de nota fiscal ou fatura, contendo os dados bancários ou boleto bancário para pagamento.

§1º A nota fiscal ou fatura de prestação de serviços deverá ter sua emissão e encaminhamento até o 15° (décimo quinto) dia do mês subsequente à execução dos serviços, sem quaisquer erros, portanto, serviços executados entre os dias 26 e 30 devem ter notas fiscais emitidas a partir do dia primeiro do mês subsequente. O Sesc não se responsabiliza por multas impostas pelos órgãos de fiscalização em caso de atraso e/o informações equivocadas, sendo que eventuais valores a tal título serão deduzidos de eventuais créditos da CONTRATADA. Na inexistência de crédito, a CONTRATADA deverá quitar os valores em até 48h após ciência, sob pena de execução e sujeição às penalidades previstas na Resolução 1.252/2012

§2º Os pagamentos serão realizados em até 30 dias da data do recebimento do serviço pelo Sesc/SC ou pelo recebimento da nota fiscal ou fatura, o que ocorrer por último.

§ 3º Não será aceita apresentação de Nota Fiscal ou Fatura de serviços negociada com instituições de crédito ou terceiros, sob pena de rescisão contratual.
§ 4º Por ocasião da renovação do contrato, mediante termo aditivo, e após transcorridos 12 (doze) meses, somente será aceito o repasse do reajuste devido da variação anual do INPC excluindo-se quaisquer outros.
§ 5º Para que o pagamento seja efetivado, a **CONTRATADA** deverá comprovar regularidade fiscal, conforme item 6.2.2 - Regularidade Fiscal, constante do Edital.

CLÁUSULA QUINTA - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

a) Ficar ciente que não serão pagas as notas fiscais, sem a devida apresentação da documentação elencada na cláusula quarta, não cabendo qualquer tipo de protesto por parte da **CONTRATADA**;
b) Admitir que aos casos de acréscimo dos serviços objeto deste contrato, seja aplicado o disposto no Regulamento de Licitações e Contratos do SESC;
c) Quitar todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos), remunerações, contribuições previdenciárias, fiscais, sociais, parafiscais e demais despesas necessárias, qualquer que seja a denominação, e que sejam devidas em decorrência, direta ou indireta, do contrato ou de sua execução;
d) Indenizar o **CONTRATANTE** ou a terceiros, pelo(s) dano(s) que seus servidores ou prepostos causarem, nos termos do art. 186 e 927 do Código Civil;
e) Fornecer ao **CONTRATANTE** ou preposto seu, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto deste contrato, bem como facilitar-lhe a fiscalização da execução dos serviços contratados, cuja omissão na fiscalização, não diminui ou substitui a responsabilidade da **CONTRATADA**, decorrente das obrigações pactuadas;
f) Ficar ciente que a Gerência da Unidade e a Divisão Administrativa do **CONTRATANTE**, nesta ordem, são incumbidas de fiscalizar o serviço a ser executado, bem como de lhe comunicar, por escrito, a ocorrência de qualquer irregularidade na execução da atividade descrita no objeto;
g) Ficar ciente que não poderá utilizar o nome do **CONTRATANTE**, ou sua qualidade de **CONTRATADA** em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos, folders, home page, etc., sob pena imediata rescisão do presente contrato, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das responsabilidades da **CONTRATADA**;
h) Assegurar ao **CONTRATANTE** todos os direitos e faculdades previstas na Lei nº 8.078, de 11.09.90 (Código de Defesa do Consumidor);
i) Assegurar ressarcimento dos bens do **CONTRATANTE** danificados de forma dolosa ou culposa, deduzindo o valor correspondente na nota fiscal/fatura da fatura do mês corrente;
j) Quaisquer erros, omissões ou irregularidades na elaboração dos serviços prestados serão de inteira responsabilidade da **CONTRATADA**, cabendo a ela sua imediata retificação, com base em notificação por escrito encaminhada pelo **CONTRATANTE.**
k) Ficar ciente que a pessoa utilizada pela **CONTRATADA**, na execução do serviço objeto do presente contrato, nas condições de servidor, não configura nenhuma vinculação ou direito deste em relação à parte **CONTRATANTE**, ficando a seu cargo, exclusivamente, a integral responsabilidade no que se refere a seus direitos, mormente os trabalhistas e previdenciários, inexistindo qualquer solidariedade entre as partes;
l) Eventuais despesas do **CONTRATANTE**, impostas pela Administração Pública direta ou indireta, ou pelo Poder Judiciário, em virtude de decisão judicial, decorrentes de responsabilidade solidária ou subsidiária referente ao presente instrumento, bem como todas as despesas realizadas pelo **CONTRATANTE** para se fazer representar em Juízo ou perante a Administração Pública, salvo quando houver improcedência total dos pedidos e após transitado em julgado, serão automaticamente descontadas de futuros pagamentos à **CONTRATADA**, se ainda vigente o contrato, ou ressarcidos no prazo de 30 (trinta) dias após a comprovação do pagamento, caso já esteja finalizado;
m) Manter todas as condições de habilitação, inclusive acerca da regularidade fiscal, durante a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual;
n) A CONTRATADA não poderá utilizar-se de serviços de menores de idade, assim considerados aqueles previstos na legislação trabalhista em vigor, para a consecução do objeto do presente contrato, sob pena de rescisão imediata e encaminhamento formal do fato às autoridades competentes, sem prejuízo das penalidades previstas na Resolução Sesc nº. 1.252/2012;
o) Em caso de fusão, cisão ou incorporação, cabe à contratada comprovar o atendimento dos critérios exigidos em edital, tais como idoneidade, qualificações técnica e econômico-financeira, habilitação jurídica, regularidade fiscal, dentre outros, sob pena de rescisão contratual.

p) No exercício de suas atividades que envolvam o armazenamento de DADOS, deverá a CONTRATADA atuar em conformidade com boa fé e em escrita observância aos parâmetros, princípios e obrigações estipuladas pelas Leis n° 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), seus regulamentos, bem como demais legislações aplicáveis que vierem a viger no curso do período contratado;
q) Responder questionamentos ou notificações dos órgãos fiscalizadores, decorrente da prestação dos serviços objeto deste edital;
r) Ficar ciente que poderá haver redução em 25% do quantitativo, sem que caiba qualquer tipo de indenização ou compensação à CONTRATADA;
s) Respeitar e observar o código de Ética do Sesc, conforme a Resolução n° 0403/2017, disponível para consulta no Portal da Transparência, cujos termos o CONTRATANTE manifesta absoluta ciência;
t) Entregar o objeto desta licitação em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato;
u) Comunicar imediatamente a CONTRATANTE por escrito a fim de verificar a necessidade de elastecimento do prazo, caso haja algum imprevisto na execução do serviço;
v) A CONTRATADA obriga-se a cumprir todo o serviço e demais itens expostos no memorial descritivo, vide Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico 92/2022, que é parte integrante deste contrato.

CLÁUSULA SEXTA - DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE:

a) Receber os documentos constantes na Cláusula Quarta e providenciar o devido pagamento;
b) Fornecer dados relativos as normas internas, diretrizes e informações necessárias para que os serviços sejam desempenhados de acordo com as condições e peculiaridades do local;
c) Orientar a CONTRATADA sobre a fiel execução dos serviços contratados, podendo exigir a correção dos serviços que julgar inaceitáveis, sem aumento das despesas para o CONTRATANTE;
d) Ficar ciente que será incluído na fatura do mês seguinte, a incidência de multa de 2% (Dois por cento) e juros de mora de 0,5% (Meio por cento) ao mês, quando realizar o pagamento atrasado do mês em curso.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

7.1 – Quando participar da licitação o proponente estará sujeito a penalidades pelos atos de seu preposto ou representante, por: conduta inapropriada, recusa da proposta, falha, irregularidade, não cumprimento de prazo, outros casos a critério do Sesc que venham a frustrar ou inviabilizar o objeto da presente licitação, inclusive após contratado.
7.1.1 – Se já estiver contratada, no ato do pagamento e se tiver sido imposta qualquer multa, o valor correspondente será deduzido do seu crédito.
7.2 – A recusa injustificada em assinar o Contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar ao licitante as seguintes penalidades:

a) Perda do direito à contratação;
b) Perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste instrumento convocatório.

7.3 – A justificativa para eventual atraso, não se aplicando as sanções previstas, só será considerada, a critério do Sesc, em casos fortuitos ou de força maior, devendo ser apresentada por escrito, até 24 (vinte e quatro) horas antes do término do prazo para a entrega do objeto desta licitação.
7.4 – As penalidades a seguir poderão ser aplicadas de forma simultânea ou separadamente, sem prejuízo de indenização por perdas e danos:

a) Advertência por escrito;
b) Mora diária equivalente a 0,2% (dois décimo por cento) por dia de atraso na execução do objeto da licitação, até o limite de 4% (quatro por cento) do valor contratado, correspondente a 20 (vinte) dias de atraso.
c) A partir do 21º (vigésimo primeiro) dia de atraso na execução o contrato será rescindido, sendo aplicada multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado;
d) Suspensão do direito de licitar e contratar com o Sesc/SC pelo período de até 02 (dois) anos;
e) Rescisão contratual.

7.5 - As penalidades supracitadas não excluem eventual indenização por perdas e danos e lucros cessantes.

CLÁUSULA OITAVA – DA RESCISÃO

a) A rescisão poderá ser determinada independentemente de notificação ou interpelação judicial, quando ocorrer a inexecução total ou parcial injustificada, ou ainda pela execução inadequada do objeto deste instrumento por parte da CONTRATADA, com imediata aplicação das sanções previstas no artigo 32 da Resolução Sesc nº 1.252/12, além das perdas e danos incidentes sobre o valor total contratado;
b) Rescindido o contrato, o CONTRATANTE entregará o serviço objeto desde instrumento a quem ele julgar conveniente, sem qualquer consulta ou interferência da CONTRATADA, que responderá na forma legal e contratual, pela infração ou execução inadequada que tenha dado causa à rescisão;
c) O presente contrato poderá ser rescindido por interesse da CONTRATANTE com aviso prévio de 30 (Trinta) dias;
d) O presente contrato poderá ser rescindido de imediato em caso de imposição compulsória pelo poder público ou por situações alheias à vontade das partes que inviabilize a execução do objeto, estando assegurada total isenção ao Sesc pelos prejuízos decorrentes;

CLÁUSULA NONA – DA ANTICORRUPÇÃO

Na execução do presente contrato é vedado à CONTRATADA e/ou ao EMPREGADO seu, e/ou ao PREPOSTO seu, e/ou ao GESTOR seu:

a) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a Funcionário do Sesc/SC ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
b) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
c) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente contrato, sem autorização em Lei, no ato convocatório da licitação ou nos respectivos instrumentos contratuais;
d) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente contrato;
e) De qualquer maneira fraudar o presente contrato, assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada), do Decreto nº 8.420/2015 (conforme alterado), do U.S. Foreign CorruptPractices Act de 1977 (conforme alterado) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

No exercício de suas atividades que envolvam o TRATAMENTO de DADOS PESSOAIS, deverá a CONTRATADA atuar em conformidade com a boa-fé e atuar em estrita observância aos parâmetros, princípios e obrigações estipuladas pelas Leis nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), seus regulamentos, bem como demais legislações aplicáveis ao TRATAMENTO de DADOS PESSOAIS em âmbito nacional e internacional. Nesse sentido, e sem prejuízo às demais estipulações contidas nos referidos textos legais, compromete-se a CONTRATADA a:

9.1. Realizar o TRATAMENTO de DADOS PESSOAIS para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao TITULAR daqueles DADOS PESSOAIS, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

9.2. Limitar o TRATAMENTO de DADOS PESSOAIS ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do TRATAMENTO de dados;

9.3. Garantir, aos TITULARES de DADOS PESSOAIS, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do TRATAMENTO, bem como sobre a integralidade de seus DADOS PESSOAIS;

9.4. Empregar e utilizar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os DADOS PESSOAIS de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

9.5. Abster-se de tratar, processar, utilizar, compartilhar e divulgar os dados pessoais para qualquer outra finalidade que não a prevista neste contrato;

9.6. Obter o CONSENTIMENTO de seu TITULAR para fins de TRATAMENTO de DADOS PESSOAIS, observadas as peculiaridades inerentes aos DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS e aos DADOS PESSOAIS de Crianças e Adolescentes.

9.6.1. O CONSENTIMENTO do TITULAR de DADOS PESSOAIS deverá ser obtido em absoluta conformidade com a Lei nº 13.709/2018 e demais legislações nacionais e estrangeiras sobre proteção de dados pessoais, sendo nulas as autorizações genéricas.

9.7. Informar, quando solicitado pelo SESC, quais dados pessoais foram coletados, as formas de tratamento utilizadas e

quais as medidas de proteção adotadas, bem como o local de armazenamento desses dados;
9.8. Documentar e proceder com a guarda segura de documentação capaz de comprovar a adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de DADOS PESSOAIS e, inclusive, da eficácia dessas medidas;
9.9. Responsabilizar-se por quaisquer reclamações, judiciais ou extrajudiciais, feitas por titulares dos dados pessoais ou solicitações ou questionamentos feitos por qualquer autoridade competente, decorrentes do descumprimento da LGPD, das orientações do SESC e da violação das cláusulas do contrato, quanto ao tratamento dos Dados Pessoais e sensíveis obtidos, e em decorrência da execução do objeto, a qualquer tempo, devendo manter o CONTRATANTE isento de toda e qualquer responsabilidade relativa e/ou decorrente de tais reclamações e/ou ações."

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Florianópolis - Capital do Estado de Santa Catarina, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja para dirimir eventuais controvérsias oriundas da execução do presente contrato.

Por estarem justas e contratadas, assinam o presente em 02 (Duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas, para que surta os seus efeitos legais.

Florianópolis/SC, ___ de _____ de 2022.

SANDRA REGINA CASAROTTO LINDORFER
Diretora Regional do SESC/SC, em exercício

Nome
Cargo Empresa

Testemunhas1:

Testemunha 2: