ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO: Contratação de plataforma tecnológica integrada, em modelo SaaS, para automação de marketing, gestão de relacionamento com clientes (CRM), gestão de funil comercial e atendimento omnichannel, com integração à API oficial do WhatsApp Business, incluindo licenciamento, implantação e suporte técnico, destinada ao atendimento das demandas do **SENAR-AR/MS**.

2. DA FINALIDADE

2.1. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO: O Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – Administração Regional de Mato Grosso do Sul (**SENAR-AR/MS**) mantém relacionamento contínuo com produtores rurais, instrutores, técnicos, parceiros institucionais, sindicatos rurais e demais públicos atendidos por seus programas e projetos.

Considerando a necessidade de aprimorar os processos de comunicação, atendimento, relacionamento e acompanhamento das interações realizadas com esses públicos, torna-se necessária a contratação de solução tecnológica integrada capaz de centralizar informações, automatizar comunicações, registrar atendimentos e fornecer indicadores para apoio à tomada de decisão.

A solução deverá operar de forma integrada, permitindo que os dados captados pela plataforma de automação de marketing sejam automaticamente compartilhados com os módulos de CRM e atendimento multicanal, garantindo rastreabilidade completa da jornada do usuário, histórico unificado de interações e sincronização automática das informações entre todos os módulos contratados.

A definição dos quantitativos observou a estrutura organizacional da instituição, o volume de contatos mantidos em suas bases de dados, o histórico de comunicações realizadas e a projeção de crescimento das ações de relacionamento digital.

O Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – Administração Regional de Mato Grosso do Sul (**SENAR-AR/MS**) mantém relacionamento contínuo com produtores rurais, instrutores, técnicos, parceiros institucionais, sindicatos rurais e demais públicos atendidos por seus programas, projetos, ações educacionais e iniciativas de desenvolvimento rural.

Considerando a necessidade de aprimorar os processos de comunicação, atendimento, relacionamento e acompanhamento das interações realizadas com esses públicos, torna-se necessária a contratação de solução tecnológica integrada capaz de centralizar informações, automatizar comunicações, registrar atendimentos, organizar oportunidades de relacionamento e fornecer indicadores estratégicos para apoio à tomada de decisão.

Os quantitativos apresentados possuem caráter estimativo e foram definidos com base no histórico operacional da instituição, nas necessidades identificadas pelas áreas demandantes, nos levantamentos realizados internamente junto aos setores usuários da solução, no volume atual de informações administradas pelo **SENAR-AR/MS** e na projeção de crescimento das ações de comunicação, atendimento e relacionamento digital durante a vigência contratual.

Item 1 – Licença Ferramenta De Automação De Marketing

A contratação da plataforma de automação de marketing digital tem por finalidade permitir a criação, execução, monitoramento e automatização das campanhas institucionais de comunicação e relacionamento desenvolvidas pelo **SENAR-AR/MS.**

A solução será utilizada para gerenciamento de campanhas de divulgação de cursos, treinamentos, eventos, programas institucionais, ações promocionais, pesquisas de satisfação, fluxos automatizados de comunicação e demais iniciativas de relacionamento com os públicos atendidos pela instituição.

Considerando que a administração da solução será realizada de forma centralizada pelas áreas responsáveis pela comunicação institucional e pelo relacionamento com o público, estima-se a necessidade de 1 (uma) licença administrativa para gerenciamento das funcionalidades da plataforma.

O quantitativo foi definido considerando a estrutura operacional atual da instituição e o modelo centralizado de gestão das ações de comunicação e marketing digital.

Item 2 – Licença Ferramenta CRM

A contratação da plataforma de gestão de relacionamento com clientes tem como objetivo permitir o acompanhamento estruturado das interações realizadas com produtores rurais, parceiros institucionais e demais públicos atendidos pelo **SENAR-AR/MS,** possibilitando o registro de atendimentos, acompanhamento de oportunidades, gerenciamento de demandas e geração de indicadores gerenciais.

Atualmente, o Sistema FAMASUL possui 69 (sessenta e nove) Sindicatos Rurais distribuídos em todo o Estado de Mato Grosso do Sul, os quais desempenham papel fundamental no relacionamento com os produtores rurais e demais beneficiários das ações desenvolvidas pela instituição.

Além dos usuários vinculados aos Sindicatos Rurais, haverá necessidade de utilização da plataforma pelas equipes internas responsáveis pela supervisão, acompanhamento, monitoramento e gestão das informações registradas no sistema.

A quantidade estimada visa atender a necessidade de 69 (sessenta e nove) Sindicatos Rurais, 4 (quatro) Unidade Educacional, 4 (quatro) ATEG e 3 (três) Comunicação.

Dessa forma, estima-se a necessidade de 80 (oitenta) licenças de usuários, quantitativo considerado suficiente para atender à estrutura operacional atualmente existente e às necessidades de utilização da solução durante a vigência contratual.

Item 3 – Licença Plataforma Omnichannel

A plataforma de atendimento multicanal tem por finalidade centralizar os atendimentos realizados pelos diversos canais digitais utilizados pela instituição, permitindo o registro, acompanhamento, rastreabilidade e histórico completo das interações realizadas com os usuários.

A solução permitirá a integração dos canais de atendimento em ambiente único, proporcionando maior controle operacional, melhoria da experiência do usuário e aumento da eficiência dos processos de atendimento institucional.

Considerando a necessidade de utilização simultânea pelos Sindicatos Rurais e pelas equipes internas do **SENAR-AR/MS** responsáveis pelo relacionamento com os públicos atendidos, estima-se a necessidade de 80 (oitenta) licenças de atendimento.

A quantidade estimada visa atender a necessidade de 69 (sessenta e nove) Sindicatos Rurais, 4 (quatro) Unidade Educacional, 4 (quatro) ATEG e 3 (três) Comunicação.

Dessa forma, estima-se a necessidade de 80 (oitenta) licenças de usuários, quantitativo considerado suficiente para atender à estrutura operacional atualmente existente e às necessidades de utilização da solução durante a vigência contratual.

Item 4 – Leads Engajados

Para fins desta contratação, adota-se o termo **lead engajado** como conceito único e vinculante para todos os efeitos de dimensionamento, execução e faturamento, afastando-se o uso de quaisquer outras denominações (registros, contatos, contatos ativos, leads) como sinônimos técnicos ou contratuais.

Considera-se **lead engajado** todo contato armazenado na plataforma de CRM e Marketing que apresente, dentro do **período de referência mensal**, ao menos uma das seguintes interações registradas: preenchimento de formulário, participação em campanha, evento, curso ou programa, acesso a página institucional rastreável, abertura ou clique em comunicação enviada (e-mail, WhatsApp ou outro canal integrado), ou qualquer outra ação equivalente que gere relacionamento ativo e permita segmentação e acompanhamento pela ferramenta de automação de marketing.

Período de referência: a apuração do engajamento será realizada em base mensal (mês de competência), considerando-se engajado o lead que tenha registrado ao menos uma interação qualificada dentro do mês em referência.

Contatos inativos: contatos armazenados na base que não apresentem qualquer interação qualificada no período de referência mensal são classificados como **contatos inativos**, permanecendo armazenados na plataforma para fins históricos, de reativação futura ou de conformidade com a legislação de proteção de dados (LGPD), sem qualquer distinção de tratamento contratual em relação aos leads engajados, conforme regime de capacidade fixa descrito abaixo.

Contagem única (deduplicação): cada lead engajado será contabilizado uma única vez por período de referência mensal, independentemente do número de interações realizadas, do número de canais utilizados (formulário, e-mail, WhatsApp, eventos, etc.) ou do número de campanhas ou fluxos de automação em que esteja inserido no mesmo mês. A identificação do lead deverá considerar critérios de deduplicação (e-mail, telefone/WhatsApp ou identificador único de cadastro), de modo que um mesmo indivíduo não gere mais de uma contagem dentro do mesmo período, ainda que possua múltiplos registros de origem.

Regime de contratação — capacidade fixa (saldo disponibilizado): a capacidade de até 250.000 (duzentos e cinquenta mil) leads engajados corresponde a um **limite máximo fixo mensal**, disponibilizado à instituição independentemente do volume efetivamente utilizado. Não se trata de modelo de cobrança por consumo, não havendo faturamento variável, glosa, crédito ou compensação em função do quantitativo de leads engajados apurado em cada mês estar abaixo do limite contratado. A oscilação mensal no número de leads engajados — inclusive a eventual reclassificação de leads entre as condições de engajado e inativo — constitui variação natural de uso dentro da capacidade fixa contratada, não gerando qualquer efeito sobre o valor mensal devido.

O limite de 250.000 (duzentos e cinquenta mil) leads engajados mensais constitui franquia mensal fixa e quantitativo máximo contratado, não sendo admitida, em nenhuma hipótese, cobrança de excedente, upgrade de faixa ou qualquer valor adicional sem prévio termo aditivo, conforme subitem 3.8.6.

A solução contratada deverá disponibilizar relatório mensal com o quantitativo de leads engajados apurados, permitindo o acompanhamento da utilização da capacidade contratada pelo **SENAR-AR/MS**, sem finalidade de repactuação de valores dentro do limite fixo.

A contratação da capacidade de gerenciamento de leads engajados tem por finalidade permitir o armazenamento, organização, segmentação, qualificação, monitoramento e acompanhamento dos contatos mantidos pela instituição ao longo de toda a jornada de relacionamento, desde a captação inicial até a efetiva participação em programas, cursos, eventos, ações institucionais e demais iniciativas promovidas pelo **SENAR-AR/MS**.

Item 5 – Serviço de disparo de e-mail mensal

A quantificação do serviço de envio de correio eletrônico foi realizada considerando a base estimada de 250.000 (duzentos e cinquenta mil) contatos ativos cadastrados na solução.

Para execução das ações de comunicação institucional, divulgação de cursos, programas, eventos, campanhas informativas, pesquisas, newsletters e demais iniciativas promovidas pelo **SENAR-AR/MS,** estima-se a necessidade de realização de até 4 (quatro) comunicações eletrônicas mensais por contato.

A memória de cálculo utilizada para definição do quantitativo corresponde a:

• Base de contatos ativos: 250.000;

• Média estimada de comunicações por contato ao mês: 04;

• Quantidade total estimada de envios mensais: 1.000.000 (um milhão) de mensagens eletrônicas.

O quantitativo foi definido para garantir capacidade operacional adequada às necessidades institucionais durante toda a vigência contratual, permitindo a execução das ações de comunicação sem restrições decorrentes da capacidade contratada.

Item 6 – Contatos via WhatsApp mensal

A contratação do serviço de mensageria instantânea visa ampliar e modernizar os canais de comunicação utilizados pela instituição junto aos seus públicos de relacionamento.

Levantamentos realizados pelas áreas demandantes indicam que os aplicativos de mensagens instantâneas constituem atualmente um dos principais meios de comunicação utilizados pelos produtores rurais, instrutores, técnicos e demais públicos atendidos pelo **SENAR-AR/MS,** apresentando elevada taxa de leitura e interação quando comparados aos canais tradicionais.

A estimativa foi elaborada com base nas necessidades apresentadas pelos setores usuários da solução, considerando o histórico de comunicações realizadas pela instituição, a abrangência estadual de suas ações, a quantidade de públicos atendidos e a expectativa de ampliação das iniciativas de relacionamento digital.

Dessa forma, estima-se a necessidade de realização de até 40.000 (quarenta mil) contatos mensais por meio da plataforma oficial de mensageria instantânea.

Esse quantitativo contempla comunicações institucionais, campanhas informativas, lembretes, confirmações de participação, notificações operacionais, pesquisas e demais comunicações autorizadas pela instituição.

Item 7 – Chatbot

A contratação da solução de atendimento automatizado tem por finalidade disponibilizar atendimento inicial aos usuários de forma contínua, permitindo o fornecimento de informações, esclarecimento de dúvidas frequentes, coleta de informações e direcionamento das demandas para atendimento humano quando necessário.

A estimativa de utilização do atendimento automatizado foi elaborada a partir da expectativa de adesão dos usuários aos fluxos automatizados de atendimento e da experiência operacional das áreas demandantes quanto ao comportamento dos públicos atendidos pela instituição.

Considerando a previsão de até 40.000 (quarenta mil) contatos mensais realizados por meio da plataforma de mensageria instantânea, adotou-se, para fins de dimensionamento da solução, a premissa de que aproximadamente 12,5% dessas interações resultarão em atendimentos automatizados.

Com base nessa estimativa, projeta-se a necessidade de suporte a até 5.000 (cinco mil) interações automatizadas mensais.

O percentual adotado possui caráter estimativo e foi utilizado exclusivamente para definição da capacidade mínima necessária da solução, visando garantir atendimento adequado à demanda prevista e suportar eventual crescimento da utilização dos canais digitais durante a vigência contratual.

Item 8 – Serviço de Implantação da Solução

A contratação do serviço de implantação justifica-se pela necessidade de configuração inicial da solução, parametrização dos módulos contratados, integração com os sistemas corporativos existentes, migração de informações, estruturação dos fluxos operacionais, realização de testes e disponibilização da solução em ambiente produtivo.

Considerando que a solução é composta por três módulos distintos — Automação de Marketing Digital, Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM) e Atendimento Multicanal integrado à plataforma de mensageria instantânea — será contratado 01 (um) serviço de implantação, contemplando de forma integrada as atividades de configuração, parametrização, integração, migração de dados, estruturação dos fluxos, testes, capacitação, quando aplicável, e disponibilização operacional dos três módulos da solução.

A contratação de um único serviço de implantação justifica-se pela necessidade de garantir a integração e interoperabilidade entre os módulos, evitando a execução isolada das atividades de implantação e assegurando a configuração da solução como um ambiente único e integrado às necessidades e ao ambiente tecnológico do **SENAR-AR/MS**.

Dessa forma, o quantitativo de 01 (um) serviço de implantação foi definido considerando que os três módulos integram uma mesma solução tecnológica e que suas atividades de configuração, parametrização, integração e disponibilização deverão ser executadas de maneira coordenada e integrada.

Item 9 – Suporte Técnico Especializado Mensal

A contratação do suporte técnico especializado é necessária para assegurar a continuidade operacional da solução durante toda a vigência contratual.

O serviço deverá contemplar atendimento a incidentes, esclarecimento de dúvidas, correções de falhas, apoio técnico especializado, atualizações e melhorias evolutivas disponibilizadas de forma padrão pelo fabricante, bem como suporte às integrações realizadas no âmbito da solução.

Para fins deste Termo de Referência, considera-se manutenção evolutiva a disponibilização de novas versões, atualizações, correções, melhorias e novas funcionalidades incorporadas pelo fabricante à solução, desde que disponibilizadas como parte da modalidade de licenciamento contratada, não abrangendo desenvolvimento de funcionalidades específicas, customizações sob demanda, criação de módulos exclusivos ou alterações no código-fonte para atendimento de necessidades particulares do **SENAR-AR/MS**.

Eventuais serviços de desenvolvimento, customização ou extensão específica que não estejam contemplados na solução padrão ou no escopo contratado, caso necessários, deverão ser objeto de contratação específica, observados os procedimentos aplicáveis.

Considerando que a solução será utilizada como ferramenta estratégica para comunicação, atendimento, relacionamento e gestão das interações institucionais, prevê-se a contratação do suporte técnico especializado pelo período de **12 (doze) meses**, garantindo a manutenção da disponibilidade, estabilidade e adequado funcionamento da solução durante toda a vigência contratual.

3. DA DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

3.1. O objeto necessário ao atendimento das demandas do **SENAR-AR/MS** segue detalhado:

ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO						
LOTE	**ITEM**	**DESCRIÇÃO**	**UNID. DE MEDIDA**	**QTDE ESTIMADA**	**PREÇO UNIT. MÁXIMO (ESTIMADO)**	**PREÇO TOTAL MÁXIMO (ESTIMADO)**
1	**1**	Licença Ferramenta de Automação de Marketing	Licença	01	***R$ 650,00***	***R$ 7.800,00***
	2	Licença Ferramenta CRM	Licença	80	***R$ 46,25***	***R$ 44.400,00***
	3	Licença Plataforma Omnichannel	Licença	80	***R$ 46,25***	***R$ 44.400,00***
	4	Leads engajados	Leads	250.000	***R$ 0,01***	***R$ 30.000,00***
	5	Serviço de disparo de e-mail mensal	e-mails	1.000.000	***R$ 0,02***	***R$ 240.000,00***
	6	Contatos via WhatsApp mensal	Contatos	40.000	***R$ 0,42***	***R$ 201.600,00***
	7	Contatos via Chatbot	Contatos	5.000	***R$ 5,30***	***R$ 318.000,00***

	8	Serviço de Implantação da Solução	Serviço	01	***R$ 19.200,00***	***R$ 19.200,00***
	9	Suporte Técnico Especializado Mensal	Serviço	12	***R$ 6.433,33***	***R$ 77.199,96***

3.2. O valor total máximo estimado para a contratação é **R$ 982.599,96** (novecentos e oitenta e dois mil quinhentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos).

3.2.1. Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos para a perfeita execução do objeto, encargos da legislação social, trabalhista, previdenciária e responsabilidade civil, por quaisquer danos causados a terceiro ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para execução total e completa do objeto, sem que lhe caiba, em qualquer caso, direto regressivo em relação ao **SENAR-AR/MS** nem qualquer outro pagamento adicional.

3.3. DO LOTE ÚNICO: O objeto foi descrito em lote único em razão da necessidade de ser gerido por um único prestador de serviço, dada a impossibilidade de fracionamento. Sugere-se a contratação de uma única empresa, com a apresentação de proposta de preço global, uma vez que as atividades não são divisíveis na sua essência sem prejuízo ao conjunto, por serem dependentes entre si e complementares. A divisibilidade, no presente caso, afetaria a integridade da prestação pretendida, sem ferir os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da competitividade necessária à disputa do certame.

3.4. DETALHAMENTO DO OBJETO

3.4.1. A **CONTRATADA** será responsável pelo fornecimento do licenciamento, implantação, capacitação, suporte técnico e manutenção de solução integrada de CRM, Automação de Marketing e Omnichannel, destinada ao gerenciamento do relacionamento com usuários, comunicação institucional, atendimento multicanal e automação de processos do SENAR-AR/MS.

3.4.2. A solução deverá ser disponibilizada na modalidade Software como Serviço (SaaS), em ambiente de nuvem, com acesso via navegador web, disponibilidade mínima de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual.

3.4.3. A solução deverá contemplar os quantitativos de licenciamento, capacidade operacional e funcionalidades previstos neste isntrumento.

3.4.4. A **CONTRATADA** será responsável por realizar a configuração e homologação dos números telefônicos disponibilizados pelo **SENAR-AR/MS** junto à plataforma oficial do WhatsApp Business, preservando a titularidade e o direito de utilização dos respectivos números pelo **SENAR-AR/MS** ao término da contratação.

3.4.5. A solução deverá disponibilizar chatbot integrado ao módulo Omnichannel, conforme quantitativos estabelecidos neste instrumento.

3.4.6. A solução deverá disponibilizar APIs e mecanismos de integração, acompanhados da respectiva documentação técnica, permitindo a integração com sistemas corporativos do **SENAR-AR/MS**.

3.4.7. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar suporte técnico especializado e gestor de relacionamento (Customer Success Manager ou função equivalente) para acompanhamento da execução contratual.

3.4.8. A solução deverá suportar, no mínimo, os canais WhatsApp Business, Instagram, Facebook Messenger e chat web.

3.4.9. A **CONTRATADA** deverá realizar a implantação da solução e promover a transferência de conhecimento aos usuários, administradores e equipe técnica do **SENAR-AR/MS**, abrangendo aspectos operacionais, administrativos e técnicos de todos os módulos contratados.

3.4.10. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar material técnico e didático em meio eletrônico, permitindo sua utilização durante toda a vigência contratual.

3.4.11. O **SENAR-AR/MS** poderá gravar os treinamentos e as atividades de transferência de conhecimento para utilização exclusivamente interna, vedada qualquer finalidade comercial.

3.5. ITEM 1 – LICENÇA DE FERRAMENTA DE AUTOMAÇÃO DE MARKETING

3.5.1. A ferramenta ofertada deverá atender aos requisitos mínimos estabelecidos neste instrumento.

3.5.2. A licença deverá ser disponibilizada por conta administrativa, destinada ao gerenciamento e à administração da solução pelo **SENAR-AR/MS**, não sendo caracterizada como licença por usuário individual, licença por acesso simultâneo ou licença vinculada exclusivamente à quantidade de contatos da base.

3.5.3. A solução deverá permitir a criação de contas administrativas e respectivos acessos de usuários administradores, observados os limites e condições estabelecidos na modalidade/licenciamento contratado. Não deverá haver limitação quanto à quantidade de usuários administradores necessária à utilização da solução pelo **SENAR-AR/MS**, devendo a licitante informar expressamente, em sua proposta comercial, caso a modalidade ofertada estabeleça qualquer limite de contas ou usuários administradores.

3.5.4. A ferramenta ofertada deverá disponibilizar recursos para criação, edição e publicação de Landing Pages, permitindo sua personalização, utilização de modelos pré-configurados e desenvolvimento por meio de HTML, CSS e JavaScript.

3.5.5. A solução deverá disponibilizar recursos para rastreamento de visitantes, monitoramento da conversão de leads e análise de desempenho das Landing Pages.

3.5.6. A solução deverá permitir a realização de análises, comparações e testes de campanhas e estratégias de marketing, considerando diferentes períodos e segmentos de público.

3.5.7. A solução deverá permitir o envio de comunicações por correio eletrônico conforme a capacidade contratada, contemplando modelos personalizáveis e importação de modelos em formato HTML.

3.5.8. A solução deverá disponibilizar recursos para criação de fluxos automatizados de comunicação e relacionamento, permitindo integração com os módulos de CRM e Omnichannel por meio de funcionalidades próprias ou APIs disponibilizadas pelo fabricante.

3.5.9. A solução deverá permitir o agendamento e a publicação de conteúdos em redes sociais compatíveis com a plataforma.

3.5.10. A solução deverá permitir a segmentação de contatos para execução de campanhas e automações, observando os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), incluindo gerenciamento de consentimento, confirmação dupla (double opt-in), opt-in, opt-out e demais controles relacionados ao tratamento de dados pessoais.

3.5.11. A solução deverá disponibilizar recursos para qualificação e rastreamento de leads, possibilitando a definição de critérios de pontuação, acompanhamento do comportamento e evolução do relacionamento.

3.5.12. A solução deverá disponibilizar relatórios, indicadores e gráficos gerenciais, contemplando, no mínimo: visitas; leads; conversões; desempenho das campanhas; atividades em redes sociais; evolução do funil de marketing.

3.5.13. A solução deverá permitir o gerenciamento da base de contatos, incluindo cadastro, atualização, desativação, consulta das informações relacionadas à proteção de dados e gerenciamento das autorizações para tratamento de dados pessoais.

3.5.14. A solução deverá permitir que os próprios contatos possam solicitar o descadastramento das comunicações de marketing, em conformidade com a legislação aplicável.

3.6. ITEM 2 – LICENÇA DE FERRAMENTA CRM

3.6.1. A ferramenta ofertada deverá atender aos requisitos mínimos estabelecidos neste instrumento.

3.6.2. A solução deverá permitir a parametrização de funis de relacionamento, atendimento e oportunidades, possibilitando a criação e configuração de etapas, campos personalizados, regras de negócio e critérios de obrigatoriedade de preenchimento conforme a evolução das negociações.

3.6.3. A solução deverá permitir o gerenciamento de contatos, empresas e oportunidades, contemplando operações B2B e B2C, bem como importação de dados por meio de arquivos em formato de planilha ou mecanismo equivalente.

3.6.4. A solução deverá permitir a organização dos usuários em equipes, com definição de perfis, papéis e permissões de acesso, bem como disponibilizar filtros personalizados para consulta e gerenciamento das informações.

3.6.5. A solução deverá permitir a criação de automações relacionadas ao fluxo das oportunidades, contemplando a geração de atividades, movimentação automática entre etapas ou funis e execução de regras de negócio previamente configuradas.

3.6.6. A solução deverá disponibilizar integração entre os módulos de CRM, Automação de Marketing e Omnichannel, permitindo o compartilhamento automático de informações, criação e atualização de contatos, oportunidades, atividades e demais registros relacionados ao processo de atendimento e relacionamento.

3.6.7. A solução deverá permitir a visualização das oportunidades em diferentes formatos, incluindo, no mínimo, Kanban e lista.

3.6.8. A solução deverá permitir o gerenciamento de serviços, incluindo cadastro manual e importação de dados.

3.6.9. A solução deverá permitir o estabelecimento de metas e indicadores de desempenho por usuário, equipe e gestor.

3.6.10. A solução deverá disponibilizar recursos compatíveis com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), permitindo o registro das bases legais relacionadas aos contatos e demais informações pessoais tratadas na plataforma.

3.6.11. A solução deverá permitir o envio e o recebimento de comunicações por correio eletrônico vinculadas às negociações realizadas na plataforma.

3.6.12. A solução deverá permitir o gerenciamento do ciclo das oportunidades, contemplando previsão de fechamento, qualificação, classificação, edição em massa, histórico completo das interações e acompanhamento da evolução das negociações.

3.6.13. A solução deverá permitir a definição e o gerenciamento de Acordos de Nível de Serviço (SLA) por etapa do funil, possibilitando o estabelecimento de prazos, emissão de alertas, acompanhamento de vencimentos e redistribuição automática ou manual de atividades quando configurado pelo **SENAR-AR/MS**.

3.6.14. A solução deverá disponibilizar painéis gerenciais e relatórios para acompanhamento da operação, contemplando, no mínimo: desempenho das equipes; taxa de conversão das etapas do funil; produtividade dos usuários; indicadores de atendimento e relacionamento; desempenho de serviços.

3.7. ITEM 3 – LICENÇA DE PLATAFORMA OMNICHANNEL

3.7.1. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente de nuvem (SaaS), com disponibilidade mínima de 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, durante toda a vigência contratual.

3.7.2. A plataforma deverá permitir atendimento omnichannel, possibilitando a gestão centralizada dos canais digitais utilizados pelo **SENAR-AR/MS**, incluindo, no mínimo, WhatsApp Business, Instagram, Facebook Messenger e chat web, preservando o histórico unificado das interações.

3.7.3. A solução deverá permitir a homologação e utilização dos números telefônicos institucionais fornecidos pelo **SENAR-AR/MS** junto à plataforma oficial do WhatsApp Business.

3.7.4. A plataforma deverá permitir a configuração de fluxos de atendimento automatizados, contemplando: criação de respostas automáticas personalizadas; coleta e validação de informações dos usuários; utilização das informações coletadas na personalização das comunicações; encaminhamento automático para atendimento humano quando necessário.

3.7.5. A solução deverá permitir o gerenciamento do atendimento por meio de filas, grupos ou equipes, possibilitando o direcionamento automático das conversas conforme regras de negócio definidas pelo **SENAR-AR/MS**, bem como a transferência de atendimentos entre operadores.

3.7.6. A plataforma deverá disponibilizar controle de usuários, perfis e permissões de acesso compatíveis com as funções exercidas por cada usuário.

3.7.7. A solução deverá manter o histórico completo dos atendimentos realizados, preservando todas as interações efetuadas pelos canais integrados.

3.7.8. A plataforma deverá disponibilizar aos gestores recursos de acompanhamento operacional, contemplando: monitoramento dos atendimentos em andamento; monitoramento das filas de atendimento; acompanhamento da disponibilidade dos atendentes; indicadores de produtividade; relatórios gerenciais e histórico dos atendimentos.

3.7.9. A interface destinada aos atendentes deverá disponibilizar: visualização das conversas em atendimento; visualização das filas de espera; acesso às informações cadastrais do contato; acesso ao histórico das interações; transferência de atendimentos entre operadores.

3.7.10. A solução deverá disponibilizar APIs e mecanismos de integração, incluindo API REST e/ou Webhooks, acompanhados da respectiva documentação técnica, permitindo a integração com sistemas corporativos do **SENAR-AR/MS**.

3.7.11. A solução deverá permitir a integração entre os módulos de Omnichannel, CRM e Automação de Marketing, assegurando o compartilhamento automático das informações necessárias ao relacionamento com os usuários, incluindo a criação e atualização de contatos, oportunidades, registros de atendimento e demais informações relacionadas ao processo de negócio.

3.7.12. A solução deverá permitir que os contatos originados pelos canais digitais integrados sejam registrados automaticamente no CRM e/ou na plataforma de Automação de Marketing,

preservando o histórico das interações para utilização nos processos de relacionamento, atendimento e comunicação.

3.7.13. O chatbot deverá permitir atendimento automatizado, contemplando: coleta e atualização de informações cadastrais; encaminhamento para atendimento humano quando necessário; utilização das informações registradas no CRM durante o atendimento.

3.7.14. A solução deverá permitir a importação de contatos previamente cadastrados no CRM para utilização durante os atendimentos realizados na plataforma Omnichannel, preservando o histórico e as informações do relacionamento.

3.8. ITEM 4 – LEADS ENGAJADOS

3.8.1. Para fins desta contratação, adota-se o termo **lead engajado** como conceito único e vinculante para todos os efeitos de dimensionamento, execução e faturamento, afastando-se o uso de quaisquer outras denominações (registros, contatos, contatos ativos, leads) como sinônimos técnicos ou contratuais.

3.8.2. Considera-se **lead engajado** todo contato armazenado na plataforma de CRM e Marketing que apresente, dentro do **período de referência mensal**, ao menos uma das seguintes interações registradas: preenchimento de formulário, participação em campanha, evento, curso ou programa, acesso a página institucional rastreável, abertura ou clique em comunicação enviada (e-mail, WhatsApp ou outro canal integrado), ou qualquer outra ação equivalente que gere relacionamento ativo e permita segmentação e acompanhamento pela ferramenta de automação de marketing.

3.8.3. Período de referência: a apuração do engajamento será realizada em base mensal (mês de competência), considerando-se engajado o lead que tenha registrado ao menos uma interação qualificada dentro do mês em referência.

3.8.4. Contatos inativos: contatos armazenados na base que não apresentem qualquer interação qualificada no período de referência mensal são classificados como **contatos inativos** e **não serão contabilizados para fins do limite mensal de 250.000 (duzentos e cinquenta mil) leads engajados**, ainda que permaneçam armazenados na plataforma para fins históricos, de reativação futura ou de conformidade com a legislação de proteção de dados (LGPD).

3.8.5. Contagem única (deduplicação): cada lead engajado será contabilizado uma única vez por período de referência mensal, independentemente do número de interações realizadas, do número de canais utilizados (formulário, e-mail, WhatsApp, eventos etc.) ou do número de campanhas ou fluxos de automação em que esteja inserido no mesmo mês. A identificação do lead deverá considerar critérios de deduplicação (e-mail, telefone/WhatsApp ou identificador único de cadastro), de modo que um mesmo indivíduo não gere mais de uma contagem dentro do mesmo período, ainda que possua múltiplos registros de origem.

3.8.6. Regras gerais de consumo:

a) A capacidade contratada de até 250.000 (duzentos e cinquenta mil) leads engajados representa o limite máximo de leads que poderão ser contabilizados como engajados dentro de um mesmo período de referência mensal;

b) Leads que deixem de apresentar interações qualificadas em determinado mês passam automaticamente à condição de contato inativo naquele período, voltando a ser contabilizados como lead engajado apenas no mês em que nova interação qualificada for registrada;

c) O armazenamento de contatos inativos na base não gera consumo de capacidade nem impacto no faturamento mensal;

d) A solução contratada deverá disponibilizar relatório mensal com o quantitativo de leads engajados apurados, permitindo auditoria e conferência pelo **SENAR-AR/MS**.

e) O limite de 250.000 (duzentos e cinquenta mil) leads engajados constitui franquia mensal fixa, paga integralmente independentemente da utilização, sendo vedada qualquer cobrança acima desse limite.

3.8.7. A contratação da capacidade de gerenciamento de leads engajados tem por finalidade permitir o armazenamento, organização, segmentação, qualificação, monitoramento e acompanhamento dos contatos mantidos pela instituição ao longo de toda a jornada de relacionamento, desde a captação inicial até a efetiva participação em programas, cursos, eventos, ações institucionais e demais iniciativas promovidas pelo **SENAR-AR/MS**.

3.9. ITEM 5 – SERVIÇO DE DISPARO DE E-MAIL MENSAL

3.9.1. O serviço de disparo de e-mail mensal corresponde à capacidade de envio de mensagens eletrônicas pela plataforma de CRM e automação de marketing, destinadas à execução de campanhas, fluxos automatizados, comunicações transacionais, ações de relacionamento, nutrição de leads, divulgação institucional e demais comunicações realizadas pelo **SENAR-AR/MS.**

3.9.2. A contratação do serviço de disparo de correio eletrônico tem por objetivo viabilizar a execução das ações de comunicação institucional, divulgação de programas, cursos, treinamentos, eventos, campanhas informativas, convites, comunicados operacionais, pesquisas de satisfação, ações de relacionamento e demais iniciativas conduzidas pelo **SENAR-AR/MS.**

3.9.3. A capacidade de 1.000.000 (um milhão) de envios mensais representa o limite máximo de mensagens eletrônicas que poderão ser processadas pela solução contratada, contemplando tanto campanhas de marketing quanto comunicações automatizadas e transacionais realizadas pela instituição.

3.10. ITEM 6 – CONTATOS VIA WHATSAPP MENSAL

3.10.1. O serviço de contatos via WhatsApp mensal corresponde à capacidade de processamento de interações por meio da plataforma oficial do WhatsApp Business integrada ao módulo Omnichannel, permitindo o envio e recebimento de mensagens, a gestão centralizada de conversas, o atendimento aos usuários e a execução de comunicações institucionais, campanhas, notificações, automações e demais ações de relacionamento promovidas pelo **SENAR-AR/MS**.

3.10.2. Para fins do limite mensal contratado, considera-se como unidade de consumo o **contato** (janela de atendimento/*conversation*), correspondente ao agrupamento de mensagens trocadas entre o **SENAR-AR/MS** e um mesmo usuário dentro do intervalo de 24 (vinte e quatro) horas, conforme modelo de cobrança por conversa adotado pela Meta para a API do WhatsApp Business. Dentro dessa janela, o volume de mensagens trocadas — enviadas, recebidas, respostas automáticas, interações de chatbot ou mensagens de atendente humano — não gera cobrança adicional nem consumo proporcional ao número de mensagens, sendo contabilizado como um único contato para fins do limite mensal.

3.10.3. Não haverá cobrança para contatos recebidos, ou seja, janelas de atendimento iniciadas pelo usuário (*service-initiated/user-initiated conversations*), observadas as políticas vigentes da plataforma WhatsApp Business quanto às categorias isentas ou de custo reduzido. A cobrança recairá exclusivamente sobre janelas de atendimento iniciadas pelo **SENAR-AR/MS** (*business-initiated conversations*), classificadas conforme as categorias definidas pela Meta (Marketing, Utilidade, Autenticação ou Serviço).

3.10.4. Dessa forma, estima-se a necessidade de realização de até 40.000 (quarenta mil) contatos mensais por meio da plataforma oficial do WhatsApp Business, quantidade que representa o limite máximo de janelas de atendimento iniciadas pelo **SENAR-AR/MS** que poderão ser processadas pela solução contratada, não se aplicando a mensuração por mensagem individual enviada ou recebida.

3.10.5. Para fins de precificação, a licitante poderá considerar que os contatos mensais serão integralmente consumidos por conversas da categoria de maior valor praticada pela Meta. Entretanto, a solução deverá disponibilizar ao **SENAR-AR/MS** um crédito mensal no valor correspondente, passível de consumo ao longo do mês independentemente da categoria de conversa efetivamente utilizada (Marketing, Utilidade, Autenticação ou Serviço), observadas as políticas vigentes da plataforma WhatsApp Business.

3.11. ITEM 7 – CHATBOT

3.11.1. A contratação da solução de atendimento automatizado por chatbot tem por objetivo disponibilizar atendimento inicial contínuo aos usuários, proporcionando maior agilidade na

prestação de informações, redução do tempo de resposta, melhoria da experiência do usuário e otimização dos recursos humanos envolvidos nas atividades de atendimento.

3.11.2. A solução deverá permitir a automação de fluxos conversacionais, esclarecimento de dúvidas frequentes, direcionamento para áreas específicas, coleta estruturada de informações, qualificação de leads, realização de pesquisas e encaminhamento de demandas para atendimento humano sempre que necessário.

3.11.3. Para fins de contabilização, considera-se **interação automatizada por chatbot** o contato (janela de atendimento) em que a integralidade ou parte relevante da comunicação com o usuário é conduzida por fluxo automatizado, independentemente do número de mensagens trocadas dentro dessa janela. A troca de múltiplas mensagens dentro de uma mesma sessão de chatbot — perguntas, respostas automáticas, opções de menu, confirmações — não gera contabilização adicional, sendo tratada como um único contato para fins do limite mensal, na mesma lógica de mensuração estabelecida no Item 6.

3.11.4. Quando uma interação iniciada pelo chatbot for encaminhada para atendimento humano, essa transição não deverá gerar dupla contabilização, computando-se como um único contato dentro da janela de atendimento de 24 (vinte e quatro) horas, conforme regra geral do Item 6.

3.11.5. A estimativa foi realizada considerando o volume previsto de comunicações realizadas por meio do WhatsApp Business e demais canais digitais integrados à plataforma omnichannel. Com base no histórico de utilização de ferramentas similares no mercado e na expectativa de adoção pelos usuários da instituição, estima-se que aproximadamente 12,5% dos contatos mensais sejam iniciados ou conduzidos por meio de fluxos automatizados.

3.11.6. Considerando a previsão de até 40.000 (quarenta mil) contatos mensais, estima-se a necessidade de até 5.000 (cinco mil) contatos mensais conduzidos, total ou parcialmente, por chatbot, sem prejuízo do disposto no Item 6 quanto à ausência de cobrança por mensagem individual ou por contato recebido.

3.11.7. O quantitativo foi estabelecido de forma a assegurar capacidade adequada para atendimento da demanda prevista, absorção de picos sazonais de utilização e expansão futura dos canais digitais de relacionamento.

3.12. ITEM 8 – SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

3.12.1. A **CONTRATADA** deverá realizar a implantação integral da solução de CRM, Automação de Marketing e Omnichannel, compreendendo todas as atividades técnicas, consultivas e operacionais necessárias para disponibilização da solução em ambiente produtivo e sua efetiva adequação às necessidades e processos institucionais do **SENAR-AR/MS.**

3.12.2. Os serviços de implantação deverão contemplar, no mínimo, o planejamento do projeto, levantamento e detalhamento dos requisitos funcionais e técnicos, realização de reuniões de descoberta, definição da arquitetura de utilização da solução, parametrização dos módulos contratados, configuração de perfis de acesso, criação de usuários, definição de permissões, configuração de regras de negócio, automações, formulários, campos personalizados, dashboards, relatórios gerenciais, homologação dos ambientes, realização de testes funcionais, ajustes operacionais, operação assistida e transferência de conhecimento à equipe designada pelo **SENAR-AR/MS.**

3.12.3. Para o módulo Omnichannel, deverão ser realizados, no mínimo, a configuração e disponibilização do canal oficial de atendimento via WhatsApp Business, parametrização de chatbot funcional, criação de fluxos de navegação e menus de atendimento, definição de categorias e tipos de atendimento, parametrização de filas, regras de distribuição, perfis de acesso, encaminhamento entre equipes, modelos de mensagens, dashboards gerenciais e indicadores operacionais necessários ao acompanhamento dos atendimentos realizados pela instituição, com operação assistida e transferência de conhecimento à equipe designada pelo **SENAR-AR/MS.**

3.12.4. Para o módulo de Automação de Marketing, deverão ser realizados a configuração das funcionalidades de segmentação e relacionamento, criação de listas e critérios de segmentação, parametrização de modelos de comunicação, configuração de formulários e páginas de captura, disponibilização de dashboards e relatórios gerenciais, bem como a implementação de, no mínimo, 03 (três) fluxos automatizados de campanhas utilizando informações e bases de dados disponibilizadas pelo **SENAR-AR/MS,** sendo obrigatória a implementação de, no mínimo, um fluxo de comunicação pós-evento, um fluxo de comunicação para conclusão de cursos e um terceiro fluxo automatizado de pesquisa de satisfação, contemplando, no mínimo, os indicadores CSAT (Customer Satisfaction Score) e NPS (Net Promoter Score), com operação assistida e transferência de conhecimento à equipe designada pelo **SENAR-AR/MS.**

3.12.5. Para o módulo de CRM, deverão ser realizados a parametrização completa do ambiente, criação de, no mínimo, um funil de relacionamento e atendimento personalizado aos processos institucionais do **SENAR-AR/MS,** definição das etapas do funil, regras de movimentação, responsáveis, gatilhos, campos personalizados e dashboards de acompanhamento, bem como a configuração de Acordos de Nível de Serviço (SLA) por etapa, contemplando prazos de atendimento, alertas, monitoramento de vencimentos e indicadores de desempenho, com operação assistida e transferência de conhecimento à equipe designada pelo **SENAR-AR/MS.**

3.12.6. A implantação somente será considerada concluída após a disponibilização de todos os módulos contratados em ambiente produtivo, realização dos testes de homologação, validação dos entregáveis pelo **SENAR-AR/MS** e comprovação de pleno funcionamento das funcionalidades previstas neste instrumento, em condições adequadas de operação e utilização pelos usuários da instituição.

3.12.7. CRONOGRAMA MÍNIMO DE IMPLANTAÇÃO

3.12.7.1. Etapa 1 – Iniciação e Planejamento (Até 10 dias corridos)

a) Realização de reunião de kick-off;
b) Apresentação da equipe técnica da **CONTRATADA** e definição dos pontos focais;
c) Elaboração e apresentação do Plano de Implantação;
d) Levantamento inicial de requisitos funcionais e técnicos;
e) Definição do cronograma detalhado de execução.

Entregável: Plano de Implantação aprovado pelo **SENAR-AR/MS.**

3.12.7.2. Etapa 2 – Levantamento de Requisitos e Desenho da Solução (Até 10 dias corridos)

a) Realização de workshops de discovery;
b) Mapeamento dos processos institucionais;
c) Definição dos fluxos de atendimento, relacionamento e comunicação;
d) Definição de perfis de acesso, permissões e regras de negócio;
e) Identificação das integrações e bases de dados envolvidas.

Entregável: Documento de Requisitos e Desenho da Solução validado pelo **SENAR-AR/MS.**

3.12.7.3. Etapa 3 – Parametrização e Configuração da Plataforma (Até 20 dias corridos)

a) Configuração dos ambientes;
b) Criação de usuários, perfis e permissões;
c) Parametrização do CRM, Marketing e Omnichannel;
d) Configuração de dashboards e relatórios;

Entregável: Ambientes configurados e disponibilizados para homologação.

3.12.7.4. Etapa 4 – Implantação do Módulo Omnichannel (Até 10 dias corridos)

a) Configuração do canal oficial do WhatsApp Business;
b) Homologação de números institucionais;
c) Configuração de chatbot funcional;
d) Parametrização de filas, categorias e tipos de atendimento;
e) Configuração de regras de distribuição e encaminhamento;
f) Disponibilização de painéis gerenciais.

Entregável: Ambiente Omnichannel operacional e apto para utilização.

3.12.7.5. Etapa 5 – Implantação do Módulo de Automação de Marketing (Até 10 dias corridos)

a) Configuração das funcionalidades de segmentação;

b) Parametrização de formulários, listas e modelos de comunicação;
c) Criação de, no mínimo, 3 (três) fluxos automatizados de campanhas, conforme descrito anteriormente.
d) Configuração de dashboards e relatórios de campanhas.

Entregável: Fluxos automatizados em operação e validados pelo **SENAR-AR/MS.**

3.12.7.6. Etapa 6 – Implantação do Módulo CRM (até 10 dias corridos)

a) Configuração do ambiente de CRM;
b) Criação de, no mínimo, 1 (um) funil de relacionamento e atendimento personalizado aos processos do **SENAR-AR/MS**;
c) Parametrização das etapas do funil;
d) Configuração de SLA por etapa, contemplando prazos, alertas e monitoramento;
e) Configuração de painéis de acompanhamento;

Entregável: CRM operacional e validado pelo **SENAR-AR/MS.**

3.12.7.7. Etapa 7 – Homologação Integrada e Operação Assistida (Até 10 dias corridos)

a) Execução de testes funcionais e integrados;
b) Correção de inconsistências identificadas;
c) Acompanhamento assistido da operação inicial;
d) Transferência de conhecimento às equipes do **SENAR-AR/MS**;
e) Entrega da documentação técnica e operacional.

Entregável: Termo de Homologação e Aceite da Implantação emitido pelo **SENAR-AR/MS.**

3.12.7.8. Prazo Máximo de Implantação: Até 96 (noventa e seis) dias corridos, contados do início da vigência do contrato. O prazo de implantação poderá ser reduzido mediante acordo entre as partes. Eventual alteração ou prorrogação do prazo estabelecido somente poderá ocorrer mediante **justificativa formal da parte interessada e comprovação do fato que a motivou**, especialmente quando o evento não decorrer de culpa ou responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo a alteração ser previamente submetida à análise e aprovação do **SENAR-AR/MS**.

3.13. ITEM 9 - SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO MENSAL

3.13.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar central de atendimento de suporte técnico e manutenção para acionamento e atendimento das demandas relacionadas à solução contratada.

3.13.2. A central de atendimento deverá estar disponível durante o **horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados**, observadas as regras de contagem de SLA estabelecidas neste instrumento.

3.13.3. A abertura e o acompanhamento dos chamados deverão ser realizados por meio de ferramenta web disponibilizada pela **CONTRATADA**.

3.13.4. A **CONTRATADA** deverá prestar serviço de suporte técnico durante toda a vigência do contrato, contemplando, no mínimo:

a) esclarecimento de dúvidas sobre a solução, incluindo questões operacionais, funcionais, de instalação, configuração e parametrização;
b) identificação e correção de erros e falhas relacionados à solução, suas configurações e parametrizações;
c) apoio técnico relacionado às integrações realizadas no âmbito da solução contratada;
d) correção de erros decorrentes de atualizações de versões ou releases disponibilizados pelo fabricante, inclusive aqueles relacionados à compatibilidade da nova versão com o ambiente suportado da solução;
e) correção de erros, vícios ou falhas de funcionamento da solução que sejam de responsabilidade da **CONTRATADA** ou do fabricante;
f) disponibilização das atualizações, releases e novas versões da solução que estejam contempladas na modalidade de licenciamento contratada.

3.13.5. As atualizações e novas versões disponibilizadas pelo fabricante deverão contemplar as melhorias, correções e novas funcionalidades que façam parte do serviço padrão contratado.

3.13.6. Não fazem parte do escopo do suporte técnico a criação de funcionalidades específicas, desenvolvimento de módulos exclusivos, customizações sob demanda, alterações de código-fonte ou extensões destinadas a atender necessidades particulares do SENAR-AR/MS que não façam parte da solução padrão contratada. Eventuais serviços dessa natureza, caso necessários, deverão ser objeto de contratação específica, observados os procedimentos aplicáveis.

3.13.7. Todos os erros, vícios e falhas comprovadamente relacionados aos serviços entregues ou serviços executados pela **CONTRATADA**, e que estejam abrangidos pelo objeto contratado, deverão ser corrigidos sem ônus adicional para o **SENAR-AR/MS**.

3.13.8. Entende-se por **prazo de solução** o período compreendido entre o registro do chamado na ferramenta disponibilizada pela **CONTRATADA** e o efetivo restabelecimento do serviço ou da funcionalidade afetada ao seu estado normal de funcionamento, observados os níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste instrumento.

3.13.9. O suporte técnico da infraestrutura **SaaS** deverá ser disponibilizado em **horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados**, podendo ser acionado por meio da ferramenta de chamados via web.

Para fins de contagem dos prazos de SLA, serão consideradas **horas úteis aquelas compreendidas dentro do horário comercial**, de segunda-feira a sexta-feira, não sendo

computados sábados, domingos e feriados, conforme as demais regras de contagem e suspensão de SLA estabelecidas neste instrumento.

TABELA Acordo de Serviço – Tempos para atendimento das demandas abertas

Criticidade	Descrição	Prazo de início do atendimento	Prazo de Solução
Crítica	Chamado para restabelecer serviços críticos que estejam TOTALMENTE INDISPONÍVEIS causando impacto crítico. Observação: chamados abertos que estejam ligados a discordância da política da Meta nas operações de mensageria de Whatsapp por parte do **SENAR-AR/MS**, não se aplicam como casos críticos.	2 horas úteis	12 horas úteis
Alta	Chamado para restabelecer serviços críticos que estejam PARCIALMENTE INDISPONÍVEIS causando alto impacto.	3 horas úteis	24 horas úteis
Média	Chamado para restabelecer serviços que estejam APRESENTANDO OCORRÊNCIAS DE ALARMES/AVISOS OU FALHAS/DEGRADAÇÃO causando médio impacto, assim como esclarecimento de dúvidas ou questionamento sobre funcionalidade da solução, consulta sobre problemas, monitoramento de eventos relatados pelo **SENAR-AR/MS** e elaboração de diagnóstico.	4 horas úteis	36 horas úteis
Baixa	Instalação de novas versões e/ou aplicação de correções programadas nos serviços da solução.	8 horas úteis	Depende do escopo do serviço

Criticidade	Prazo de início do atendimento	Prazo de Solução
Crítico	2 horas úteis	12 horas úteis
Alta	3 horas úteis	24 horas úteis
Média	4 horas úteis	36 horas úteis

Baixa	8 horas úteis	Depende do escopo do serviço

* Para fins de SLA, considera-se como **horas úteis o horário comercial, de segunda a sexta-feira, não sendo computados sábados, domingos e feriados**. A contagem poderá ser suspensa quando houver dependência de providências, informações ou acessos de responsabilidade do **SENAR-AR/MS**, mediante justificativa e registro formal.

4. DA FORMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. A execução do objeto, após assinatura do contrato e início de sua vigência, ocorrerá em conformidade com as características e quantidades indicadas neste instrumento, atendendo as necessidades do **SENAR-AR/MS**.

4.2. Os serviços serão executados em até **96 (noventa e seis), dias corridos**, contados do início da vigência contratual, sendo as atividades de configuração, parametrização, integração, suporte e demais serviços relacionados à solução **preferencialmente realizadas de forma remota**, em razão da natureza SaaS da solução.

4.2.1. Quando houver necessidade de realização de atividades presenciais, estas serão executadas na sede da Administração do **SENAR-AR/MS**, localizada na Rua Marcino dos Santos, n.º 401, Bairro Chácara Cachoeira II, Campo Grande/MS, CEP: 79040-902, de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h, mediante prévio agendamento entre as partes.

4.3. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

4.3.1. Todos os serviços e demais entregas relativas ao objeto deste Termo de Referência serão recebidos provisoriamente, mediante conferência e verificação de conformidade pelo **SENAR-AR/MS**, observadas as especificações, condições e demais requisitos estabelecidos neste instrumento e seus Anexos.

4.3.2. O **SENAR-AR/MS** avaliará os serviços e entregas recebidos, verificando sua conformidade com as especificações estabelecidas neste instrumento e seus Anexos, podendo o objeto ser considerado aprovado ou rejeitado.

4.3.3. O serviço ou etapa será rejeitado quando estiver em desacordo com as especificações deste Termo de Referência e seus Anexos, ou apresentar falhas, vícios, defeitos, desconformidades ou problemas de funcionamento de responsabilidade da **CONTRATADA**.

4.3.4. Todos os serviços e entregas deverão ser apresentados pela **CONTRATADA** ao **SENAR-AR/MS**, mediante comunicação formal, para fins de conferência e avaliação.

4.3.5. Caso o serviço ou etapa seja considerado aprovado, o **SENAR-AR/MS** emitirá o respectivo **Termo de Recebimento Definitivo**, ocasião em que será realizado o atesto da nota fiscal correspondente.

4.3.6. Caso o serviço ou etapa seja rejeitado, o **SENAR-AR/MS** registrará a justificativa para a rejeição, indicando, quando aplicável, as falhas, defeitos, desconformidades ou demais ajustes a serem realizados pela **CONTRATADA**.

4.3.7. A **CONTRATADA** deverá promover, às suas expensas e sem ônus adicional para o **SENAR-AR/MS**, a correção, substituição ou adequação dos serviços e entregas rejeitados, no prazo estabelecido pelo **SENAR-AR/MS**, observada a necessidade de não prejudicar o prazo final de entrega do projeto.

4.3.8. Caso a **CONTRATADA** não realize integralmente os ajustes no prazo estabelecido, ficará sujeita às sanções previstas neste instrumento e seus Anexos, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

4.3.9. Os serviços e entregas corrigidos ou substituídos serão submetidos à nova avaliação pelo **SENAR-AR/MS**, observados os mesmos critérios estabelecidos neste instrumento.

4.3.10. O serviço ou etapa da execução somente será considerado definitivamente aprovado quando todos os serviços e entregas obrigatórios previstos para a respectiva etapa estiverem concluídos e em conformidade com as especificações estabelecidas neste instrumento e seus Anexos.

4.3.11. O recebimento do objeto, ainda que realizado sem ressalvas no momento da entrega ou mediante a emissão do **Termo de Recebimento Definitivo**, não implicará aceitação irretratável nem afastará a responsabilidade da **CONTRATADA** pela existência de vícios, falhas, defeitos, desconformidades ou problemas de funcionamento que venham a ser identificados posteriormente.

4.3.12. Constatada, a qualquer tempo, durante a vigência contratual, a existência de vícios, falhas, defeitos ou desconformidades de responsabilidade da **CONTRATADA**, esta deverá adotar, às suas expensas e sem ônus adicional para o **SENAR-AR/MS**, as medidas necessárias para sua correção, substituição ou adequação, conforme o caso, observadas as condições e os prazos estabelecidos neste instrumento.

4.3.13. A aprovação do objeto pela inspeção ou a sua dispensa, não diminui e nem altera a plena e total garantia e não exclui a responsabilidade civil da **CONTRATADA** por vícios de quantidade ou qualidade na execução do objeto, bem como no material empregado ou disparidade com as especificações técnicas exigidas neste instrumento ou atribuídas a **CONTRATADA**, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades verificadas durante sua utilização, garantindo-se ao **SENAR-AR/MS** as faculdades previstas no artigo 18, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

4.3.14. O **SENAR-AR/MS** poderá recusar, total ou parcialmente, os serviços ou entregas que sejam considerados insatisfatórios, defeituosos, imprestáveis ou em desacordo com as especificações estabelecidas neste instrumento e seus Anexos, devendo a **CONTRATADA**

promover as correções ou substituições necessárias às suas expensas, sem prejuízo da adoção das medidas contratuais cabíveis.

4.3.15. O **SENAR-AR/MS** reserva-se o direito de contratar empresas especializadas ou terceiros para a realização de serviços de homologação, testes, inspeção e validação dos serviços e entregas realizados pela **CONTRATADA**, relativos ao objeto deste Termo de Referência.

4.3.16. A emissão do **Termo de Recebimento Definitivo** não exime a **CONTRATADA** das responsabilidades e obrigações decorrentes da legislação aplicável, especialmente quanto à qualidade, segurança, adequação e funcionamento do objeto contratado, permanecendo assegurados ao **SENAR-AR/MS** os direitos decorrentes da legislação aplicável.

4.4. **DA GARANTIA**

4.4.1. Corrigir possíveis defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento não detectados na fase de testes. Visa garantir a estabilidade da aplicação após a implementação dentro de um período determinado. Após os ajustes necessários e aceitas, a **CONTRATADA** tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis para entregar a documentação e seus respectivos manuais de utilização.

4.4.2. A **CONTRATADA** se compromete a garantir o correto e pleno funcionamento do Sistema fornecido durante a vigência deste contrato.

4.4.2.1. Caso neste período forem identificados erros, vícios ou falhas em serviços executados, a Contratada deverá saná-los de forma definitiva, sem ônus para o **SENAR-AR/MS,** mesmo que a correção acarrete alteração em serviços executados pela Contratada.

4.4.3. A **CONTRATADA** deverá dar garantia de suporte técnico, de atualização de versões, de manutenção corretiva e de adequações à legislação vigente do Sistema. As versões contendo alterações decorrentes de mudanças legais deverão ser apresentadas ao **SENAR-AR/MS** dentro do prazo de implantação da nova exigência legal.

4.4.4. Com relação ao atendimento por parte da **CONTRATADA**:

4.4.4.1. Do início do contrato até a conclusão da etapa de Implantação do Sistema, o atendimento deverá ser imediato à notificação do erro, vício ou falha identificado. O prazo para correção será acordado entre o **SENAR-AR/MS** e a **CONTRATADA**;

4.4.4.2. Durante o período de suporte técnico, o prazo para atendimento está estabelecido no item “Detalhamento do Serviço de Suporte Técnico” deste Termo de Referência;

4.4.4.3. Todos os serviços entregues como resultado dos serviços previstos neste instrumento deverão ser mantidos e atualizados pela **CONTRATADA** durante toda a vigência do contrato, em prazo acordado com o **SENAR-AR/MS**;

4.4.4.4.O recebimento definitivo e posterior pagamento ou quitação de um serviço não exime a **CONTRATADA** das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada serviço;

4.5. Na execução do objeto deverão ser observadas, de modo geral, as Especificações, Posturas, Normas Técnicas, Leis e Regulamentos vigentes em todo o território nacional, bem como será necessário possuir e/ou observar, independente de exigência expressa neste instrumento ou seus anexos, as licenças, alvarás e/ou certificados necessários à fabricação, comercialização, distribuição, fornecimento e/ou prestação de serviços relacionados a qualquer dos materiais envolvidos na execução do objeto contratado, incluindo, mas não se limitando, as expedidas pelos órgãos fiscalizadores, agências de regulação, institutos de metrologia, órgãos de controle ambiental.

5. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DO PAGAMENTO

5.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, já contemplando o prazo de execução do objeto, até o limite de 10 (dez) anos, podendo ser prorrogado, nos termos do art. 33 do RLC do SENAR, desde que verificadas as hipóteses de conveniência e oportunidade por parte do **SENAR-AR/MS** cumuladas ao interesse da **CONTRATADA.**

5.1.1. A presente contratação caracteriza-se como serviço de natureza contínua, uma vez que a solução de CRM, Automação de Marketing e Omnichannel é utilizada de forma permanente e indispensável às atividades institucionais de comunicação, relacionamento, atendimento, gestão de leads, automação de processos e manutenção do histórico de interações com os públicos atendidos pelo **SENAR-AR/MS**. Sua descontinuidade implicaria impactos operacionais significativos, perda de histórico e rastreabilidade das informações, necessidade de novas implantações e integrações tecnológicas, além de prejuízos à continuidade dos processos de negócio e das estratégias de relacionamento digital da instituição.

5.2. Pagamento dos Serviços de Implantação: O pagamento do Serviço de Implantação (Item 8) será realizado em parcela única, após a emissão do Termo de Homologação e Aceite da Implantação (Etapa 7, subitem 3.12.7.7) pelo fiscal do contrato, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal.

5.2.1. A implantação será considerada concluída somente após a configuração, parametrização, integração, realização de testes e disponibilização de todos os módulos contratados em ambiente produtivo, conforme o subitem 3.12.6 e os demais requisitos estabelecidos neste instrumento.

5.2.2. Pagamento do Licenciamento, Mensageria, Atendimento Automatizado e Suporte Técnico: O pagamento dos serviços de licenciamento da solução, gestão de leads engajados, disparo de correio eletrônico, mensageria instantânea, atendimento automatizado e suporte

técnico especializado será realizado mensalmente, em parcelas fixas, mediante a disponibilização e manutenção, pela **CONTRATADA**, da capacidade contratada e dos serviços previstos neste instrumento, em pleno funcionamento durante o respectivo período de referência, observados os marcos de início de faturamento definidos nos subitens seguintes.

5.2.3. Início do faturamento mensal por módulo: O faturamento mensal dos Itens 1 a 7 terá início na data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo do módulo correspondente, conforme as etapas do cronograma de implantação (subitem 3.12.7):

a) Itens 3, 6 e 7 (Licença Plataforma Omnichannel, Contatos via WhatsApp e Chatbot): a partir do aceite do módulo Omnichannel (Etapa 4);

b) Itens 1, 4 e 5 (Licença de Automação de Marketing, Leads Engajados e Disparo de E-mail): a partir do aceite do módulo de Automação de Marketing (Etapa 5);

c) Item 2 (Licença Ferramenta CRM): a partir do aceite do módulo CRM (Etapa 6).

5.2.4. Início do faturamento do suporte técnico: O faturamento mensal do Item 9 (Suporte Técnico Especializado) terá início na data de emissão do Termo de Homologação e Aceite Total da Implantação. Durante o período de implantação, o atendimento a erros, vícios ou falhas observará o disposto no subitem 4.4.4.1, sem ônus adicional para o **SENAR-AR/MS**.

5.2.5. Pagamento proporcional: No primeiro mês de faturamento de cada item, o valor devido será calculado proporcionalmente aos dias de efetiva disponibilização (pro rata die), tomando-se por base o mês de 30 (trinta) dias. O mesmo critério será aplicado no último mês de vigência, caso o período não corresponda a um mês completo.

5.2.6. Nenhum valor mensal será devido pelo período anterior ao aceite do respectivo módulo, ainda que o ambiente da solução já tenha sido disponibilizado para fins de configuração, parametrização, testes ou homologação.

5.2.7. Os quantitativos e limites estabelecidos neste instrumento correspondem à capacidade mensal contratada que deverá ser disponibilizada pela **CONTRATADA** a partir do início do faturamento de cada item, constituindo referência para o dimensionamento da solução e definição do escopo da contratação.

5.2.8. Dessa forma, o pagamento mensal remunera a disponibilidade da capacidade contratada e dos serviços associados, não estando condicionado ao consumo efetivamente realizado pelo SENAR-AR/MS, desde que a **CONTRATADA** disponibilize integralmente a capacidade e os serviços contratados.

5.2.9. A **CONTRATADA** deverá garantir, a partir do início do faturamento de cada item e durante toda a vigência contratual, a disponibilidade das funcionalidades, capacidades e limites contratados, independentemente da utilização efetivamente realizada pelo **SENAR-AR/MS**.

5.2.10. Os quantitativos e valores constantes do subitem 3.1 representam estimativas máximas para a vigência contratual. Em razão do prazo de implantação, o valor efetivamente executado no primeiro período de vigência poderá ser inferior ao valor total estimado, sem que isso gere à **CONTRATADO** direito a indenização, compensação ou cobrança de valores relativos ao período anterior ao início do faturamento.

5.3. O pagamento, decorrente da execução do objeto será efetuado por meio de crédito em conta bancária de natureza jurídica após a apresentação da nota fiscal e recebimento do objeto, em até 25 (vinte e cinco) dias, respeitando o Cronograma de Pagamentos do **SENAR-AR/MS**, onde:

a) Os pagamentos serão efetuados nos dias 15 e 30 de cada mês, mediante crédito em conta bancária de sua titularidade, sendo programados para o primeiro dia útil subsequente caso recaiam sobre feriado, final de semana ou data em que não haja expediente no **SENAR-AR/MS**.

b) As notas fiscais recebidas e aceitas entre os dias 21 e o dia 05 do mês seguinte terão seus pagamentos executados no dia 15 mais próximo.

c) As notas fiscais recebidas e aceitas entre os dias 06 e 20 de cada mês terão seus pagamentos executados no dia 30 mais próximo.

5.3.1. A liquidação financeira ficará condicionada à entrega e aceitação do objeto, bem como o envio da respectiva nota fiscal para o e-mail notafiscal@senarms.org.br.

5.3.2. Os documentos fiscais encaminhados em data que não houver expediente no **SENAR-AR/MS**, serão considerados como recebidos no primeiro dia útil subsequente.

5.3.3. As notas fiscais deverão ser encaminhadas para o e-mail notafiscal@senarms.org.br no ato de sua emissão, a fim de evitar transtornos caso seja necessário o seu cancelamento.

5.3.4. Não produzirão efeitos, notas fiscais endereçadas a e-mail que não seja aquele previsto no **subitem 5.3.3**, nem documentos fiscais cujo envio não tenha sido autorizado pelo **SENAR-AR/MS**.

5.4. A nota fiscal, para liquidação e pagamento da despesa deverá estar obrigatoriamente atestada pelo **SENAR-AR/MS**, acompanhada do relatório dos serviços executados no período faturado, ficando a **CONTRATADA** obrigada a comprovar a regularidade fiscal para com a Fazenda Federal e Previdência Social (INSS), Fazenda Estadual ou Municipal (aquela que for pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste instrumento), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Justiça do Trabalho (CNDT – TST).

5.4.1. Caso a execução do objeto seja realizada através de nota fiscal da Matriz ou Filial cujo CNPJ seja diferente do constante na Proposta apresentada, esta deverá estar acompanhada das mesmas certidões mencionadas no item anterior.

5.4.1.1. Somente poderá ocorrer a situação acima, caso não ocorra à alteração de Alíquota de ICMS ou qualquer outro custo que possa ser creditado ao **SENAR-AR/MS**.

5.5. Deverá constar na nota fiscal emitida: o objeto, o período faturado, as quantidades, o valor unitário, o valor total, o número da conta bancária de natureza jurídica, agência e banco a ser efetuado o pagamento, o número do Contrato.

5.6. Valores constantes da Nota Fiscal deverão refletir fidedignamente o objeto contratado pelo **SENAR-AR/MS**.

5.7. As notas fiscais não aprovadas pelo **SENAR-AR/MS** serão devolvidas à **CONTRATADA**, para as devidas correções, acompanhadas dos motivos de sua rejeição, renovando-se o prazo para pagamento estabelecido no **subitem 5.3** deste Instrumento, a partir da sua reapresentação, sem qualquer tipo de correção de seu valor.

5.8. A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos pertinentes à execução do objeto não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao **SENAR-AR/MS**, nem pode onerar o objeto contratado.

6. DA FISCALIZAÇÃO

6.1. O **SENAR-AR/MS** fiscalizará a execução do objeto pela **CONTRATADA** por meio de colaborador designado formalmente e que verificará o cumprimento das especificações solicitadas, no todo ou em parte, no sentido de corresponderem ao desejado ou especificado.

6.2. A fiscalização pelo **SENAR-AR/MS** não desobriga a **CONTRATADA** de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto deste Instrumento.

6.3. A ausência de comunicação por parte do **SENAR-AR/MS**, referente a irregularidades ou falhas, não exime a **CONTRATADA** das responsabilidades determinadas no contrato ou documento equivalente.

6.4. A fiscalização se reserva ao direito de impugnar a execução do objeto pela **CONTRATADA**, quando não realizada a contento, ficando a **CONTRATADA** obrigada a refazê-los, sem quaisquer ônus para o **SENAR-AR/MS**.

6.5. O fiscal deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no contrato ou documento equivalente.

7. DAS OBRIGAÇOES DA CONTRATADA

7.1. Constituem obrigações da **CONTRATADA**, além das demais previstas neste documento ou dele decorrentes:

7.1.1. Designar um responsável para exercer a fiscalização deste instrumento junto ao **SENAR-AR/MS** adotando as providências necessárias para a boa execução do objeto.

7.1.2. Manter, durante a vigência deste instrumento, todas as condições de habilitação válidas, apresentando sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal, bem como quaisquer outras determinações legais que sejam próprias de seu ramo de atividade mesmo que não inseridas neste instrumento ou instrumentos a ele vinculados.

7.1.3. Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.

7.1.4. Assumir, com exclusividade, todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência da execução do objeto, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias.

7.1.5. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou contratados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento deste instrumento.

7.1.6. Praticar rigorosamente os preços estabelecidos na sua Proposta de Preços para a execução do objeto.

7.1.7. A **CONTRATADA** não poderá subcontratar ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, as **obrigações essenciais e as atividades diretamente relacionadas à execução do objeto contratado**, especialmente aquelas relativas à disponibilização, implantação, configuração, suporte técnico e manutenção da solução ofertada.

7.1.7.1. Será permitida a utilização de **serviços, plataformas, APIs, infraestrutura tecnológica e recursos de terceiros que sejam necessários ao funcionamento da solução**, incluindo serviços oficiais de mensageria e demais componentes de infraestrutura utilizados pelo fabricante, desde que estes integrem a arquitetura da solução ofertada e sejam compatíveis com os requisitos estabelecidos neste instrumento.

7.1.7.2. A utilização de serviços ou componentes de terceiros **não afastará ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA** pelo pleno funcionamento da solução, pelo cumprimento dos níveis de serviço (SLA), pela segurança e integridade dos dados e pelo atendimento às demais obrigações estabelecidas neste instrumento.

7.1.7.3. A **CONTRATADA** permanecerá integralmente responsável perante o **SENAR-AR/MS** pelos serviços prestados e pelos atos praticados por terceiros eventualmente utilizados na execução do objeto.

7.1.8. Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do

trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

7.1.9. Comunicar ao responsável indicado pelo **SENAR-AR/MS** sobre qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.

7.1.10. Encaminhar as notas fiscais para pagamento juntamente com as certidões de regularidade fiscal e outros documentos que se fizerem necessários.

7.1.11. Comunicar imediatamente ao **SENAR-AR/MS** qualquer alteração em seus dados cadastrais.

7.1.12. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização, cujas reclamações se obrigam prontamente a atender, corrigindo imediatamente as deficiências apontadas, sejam elas relativas à execução do objeto ou burocráticas, bem como dará ciência ao **SENAR-AR/MS**, prontamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução do objeto.

7.1.13. Responder, civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados, ao **SENAR-AR/MS** e/ou a terceiros, por seus empregados e/ou prepostos, dolosa ou culposamente, quando da execução do objeto.

7.1.14. Fornecer o objeto, estritamente de acordo com as especificações descritas neste instrumento.

7.1.15. A CONTRATADA é totalmente responsável pelo recolhimento de todos os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, fiscais e outros decorrentes da presente contratação.

7.1.16. É responsabilidade da **CONTRATADA** o licenciamento ora contratado em condições satisfatórias para o uso imediato.

7.1.17. A **CONTRATADA** se obriga a dirimir com presteza as dúvidas que, porventura existirem junto ao **SENAR-AR/MS.**

7.1.18. A **CONTRATADA** é responsável pelo licenciamento do software contratado, no local e na forma estipulada, inclusive quanto ao envio, entrega implantação, recomendações, boas práticas e tudo que necessite para o bom funcionamento da solução de atendimento automatizado.

7.1.19. A **CONTRATADA** tem a responsabilidade de corrigir, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, de acordo com as circunstâncias, o bem entregue e não aceito pelo **SENAR-AR/MS,** em função da existência de alguma inconformidade ou desacordo com as especificações, de irregularidades, de incorreções e/ou de falhas.

7.1.20. É responsabilidade da **CONTRATADA** a comunicação ao **SENAR-AR/MS,** por escrito, inclusive meio eletrônico, quando verificar condições inadequadas para o fornecimento ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato.

7.1.21. A **CONTRATADA** é responsável pelo fornecimento de todos os esclarecimentos e as informações técnicas que venham a ser solicitados pelo **SENAR-AR/MS,** inclusive formalmente

sobre o bem fornecido, através do seu representante legal, ou representante indicado por ele para esclarecimento de dúvidas.

7.1.22. A **CONTRATADA** responsabiliza-se pelos prejuízos de qualquer natureza, inclusive os causados ao patrimônio do **SENAR-AR/MS** ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste contrato, inclusive por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos ou representantes, não se incluem nesta responsabilidade os danos indiretos e/ou lucros cessantes.

8. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

8.1. A **CONTRATADA** declara estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados" ou "LGPD") e obriga-se a observar e respeitar o dever de proteção de Dados Pessoais, no que diz respeito ao adequado tratamento de tais dados, devendo ainda, se comprometer a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na referida LGPD e demais leis aplicáveis.

8.2. A **CONTRATADA** concorda em processar os dados pessoais, aos quais este Termo de Referência se aplica, somente em conformidade com as instruções do **SENAR-AR/MS**.

8.3. A **CONTRATADA** deve disponibilizar uma Política de Privacidade clara e acessível, especificando como as informações coletadas serão utilizadas, armazenadas e protegidas durante a execução deste contrato.

8.4. A **CONTRATADA** deve disponibilizar uma Política de Segurança da Informação clara e acessível, que segue os princípios da preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade.

8.5. A **CONTRATADA** concorda em notificar o **SENAR-AR/MS** sobre qualquer violação de dados pessoais, descrevendo as circunstâncias do incidente, as medidas tomadas e as recomendações para mitigação dentro de um tempo hábil, em atenção ao prazo de eventual notificação aos órgãos reguladores.

8.6. A **CONTRATADA** concorda em reter os dados pessoais coletados apenas pelo período estritamente necessário para a finalidade estabelecida neste instrumento, e em conformidade com a legislação de proteção de dados.

8.7. A **CONTRATADA** é responsável por adotar medidas técnicas e administrativas de segurança da informação, adequadas às melhores práticas de mercado e considerando o estado da arte no tempo, incluindo, mas não se limitando à: adoção de mecanismos e processos de proteção contra acessos não autorizados, perda ou roubo de dados e quaisquer outras formas de comprometimento da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações relacionadas a este contrato.

8.8. A **CONTRATADA** deve possuir e manter um plano de gestão de incidentes de segurança da informação, descrevendo procedimentos claros para identificação, resposta, mitigação e comunicação de incidentes de segurança.

8.9. A **CONTRATADA** é responsável por realizar backups regulares dos dados relacionados a este contrato e por implementar procedimentos eficazes de recuperação em caso de perda de dados, assegurando a continuidade das operações.

8.10. Ao findar o contrato, o **SENAR-AR/MS** poderá solicitar à **CONTRATADA** a exportação e disponibilização de cópia dos dados e informações de sua titularidade armazenados na solução, sem custo adicional, no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos** contados da solicitação.

8.11. A portabilidade deverá contemplar, sempre que tecnicamente possível, os dados e informações armazenados na solução, incluindo, no mínimo, dados cadastrais e históricos de contatos e clientes, informações de CRM, registros de atendimento e interações, campanhas, automações, formulários, registros de consentimento, dados de segmentação, relatórios e demais informações de titularidade do **SENAR-AR/MS** passíveis de exportação.

8.12. Os dados deverão ser disponibilizados em formato estruturado, amplamente utilizado e que permita sua posterior consulta, tratamento ou importação em outra solução, sempre que tecnicamente disponível, acompanhados da documentação necessária à adequada interpretação dos dados exportados, incluindo, quando aplicável, a descrição dos campos, estrutura dos arquivos e respectivos relacionamentos.

8.13. Quando houver anexos ou arquivos associados aos registros, estes deverão ser disponibilizados juntamente com os respectivos dados, sempre que tecnicamente possível.

8.14. A exportação não abrangerá informações proprietárias da **CONTRATADA**, códigos-fonte, componentes internos da plataforma ou dados de terceiros que não possam ser legalmente disponibilizados. A **CONTRATADA** deverá, contudo, informar previamente eventual limitação técnica ou legal que impeça a exportação de determinado dado ou informação.

8.15. A disponibilização dos dados para portabilidade **não poderá acarretar cobrança adicional**, quando realizada dentro das funcionalidades e capacidades de exportação previstas na solução contratada. Após a confirmação da entrega dos dados, a **CONTRATADA** deverá manter os dados pelo período necessário ao cumprimento das obrigações legais aplicáveis, observadas as disposições contratuais e da **LGPD**.

8.16. A **CONTRATADA** compromete-se a garantir obrigações contratuais com seus empregados, fornecedores e qualquer indivíduo que possua acesso a qualquer de seus ativos, declarando a sua responsabilidade e a da organização para a segurança da informação;

8.17. A **CONTRATADA** compromete-se a fornecer treinamento regular aos seus funcionários envolvidos na execução deste contrato, abrangendo as boas práticas de segurança da informação e a importância da proteção da privacidade.

8.18. A **CONTRATADA** reconhece e aceita que o **SENAR-AR/MS** poderá realizar auditorias, diretamente ou por terceiro por ele indicado, com a finalidade de verificar a conformidade da **CONTRATADA** com a legislação aplicável de proteção de dados, especialmente a **LGPD**, bem como com as obrigações estabelecidas neste instrumento.

8.19. A auditoria será realizada, preferencialmente, por meio de documentos, evidências, relatórios, certificações, políticas, procedimentos e demais informações relacionadas aos controles de segurança e proteção de dados adotados pela **CONTRATADA**.

8.20. Caso, após a análise das informações e documentos disponibilizados, permaneçam dúvidas ou sejam identificados indícios justificados de não conformidade, o **SENAR-AR/MS** poderá realizar auditoria presencial ou remota, mediante comunicação prévia à **CONTRATADA**, contendo, sempre que possível, o escopo e os objetivos da auditoria.

8.21. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar acesso às informações, documentos, ambientes e evidências que **sejam pertinentes e necessários ao objeto da auditoria**, observados os requisitos de segurança da informação, confidencialidade e proteção de dados pessoais.

8.22. A auditoria deverá ser conduzida de forma a não comprometer a continuidade, segurança ou disponibilidade dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, devendo ser previamente coordenados os procedimentos de acesso aos ambientes técnicos e operacionais.

8.23. O **SENAR-AR/MS** e eventuais terceiros por ele indicados deverão manter sigilo sobre as informações confidenciais e os dados a que tiverem acesso durante a auditoria, sendo vedado o acesso ou a solicitação de informações de outros clientes da **CONTRATADA** que não sejam necessárias à verificação da conformidade relacionada aos serviços contratados pelo **SENAR-AR/MS**.

8.24. A realização de auditoria não exime a **CONTRATADA** de suas responsabilidades contratuais e legais relativas à segurança da informação, proteção de dados pessoais e cumprimento da legislação aplicável.

Encerramento Contratual e Transição: Ao término ou rescisão do contrato, a **CONTRATADA** deverá prestar o apoio necessário à transição e ao encerramento dos serviços, de modo a assegurar a continuidade operacional e evitar a perda ou indisponibilidade dos dados do **SENAR-AR/MS**.

8.25. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar ao **SENAR-AR/MS**, mediante solicitação, os dados e informações de sua titularidade armazenados na solução, em formato estruturado e adequado à sua utilização ou migração para outra solução, observadas as condições de portabilidade estabelecidas neste instrumento.

Durante o período de transição, a **CONTRATADA** deverá prestar as informações e orientações técnicas necessárias à exportação dos dados e, quando tecnicamente possível e dentro das funcionalidades da solução contratada, auxiliar o **SENAR-AR/MS** nas atividades de migração e transferência dos dados para outra solução, sem comprometer a integridade das informações.

8.26. Após a conclusão da transição e o cumprimento das obrigações legais de retenção, a **CONTRATADA** deverá proceder à eliminação ou devolução dos dados do **SENAR-AR/MS** que permaneçam armazenados em seus ambientes, ressalvados aqueles cuja conservação seja exigida por obrigação legal ou regulatória, devendo, quando solicitado, apresentar comprovação da eliminação.

8.27. A execução das atividades de transição, exportação e encerramento deverá observar as disposições relativas à segurança da informação, confidencialidade e proteção de dados pessoais, previstas neste instrumento e na legislação aplicável.

9. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA EMPRESA – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.1. As empresas interessadas deverão:

9.1.1. Comprovar aptidão para prestação de serviço com características semelhantes ao objeto deste instrumento, por meio de apresentação de Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em seu nome.

9.1.2. O documento deverá ser fornecido em papel timbrado de cliente da proponente, no qual expressamente constará o detalhamento e o período da prestação dos serviços anteriormente realizada, data de emissão do atestado, assinatura e identificação do signatário (nome, cargo e função que exerce junto à empresa emitente).

9.1.3. Para fins de comprovar a atuação em trabalhos similares da forma como determinado no item **9.1,** o atestado poderá ser acompanhado de outros documentos pertinentes.

9.2. As empresas interessadas deverão possuir regularidade fiscal para com a Fazenda Federal e Previdência Social (INSS), Fazenda Estadual ou Municipal (aquela que for pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste instrumento), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e Justiça do Trabalho (CNDT – TST).

9.3. A licitante vencedora deverá comprovar, **na apresentação da proposta**, que os módulos de **Automação de Marketing, CRM e Atendimento Omnichannel (WhatsApp)** integram uma solução desenvolvida, mantida e comercializada pelo **mesmo fabricante**, não sendo aceita a composição da solução por meio de serviços de fabricantes distintos integrados por terceiros.

9.3.1. Será admitida a participação de **fabricantes, revendas autorizadas, distribuidores autorizados ou parceiros comerciais autorizados pelo fabricante**, desde que a licitante comprove formalmente a existência desse vínculo com o fabricante da solução ofertada.

9.3.2. A comprovação do vínculo deverá ser realizada mediante **documento oficial emitido pelo próprio fabricante**, no qual conste, de forma objetiva, a condição da licitante como **revenda autorizada, distribuidora autorizada, parceira comercial ou outra condição formal de autorização para comercialização da solução**.

9.3.3. A documentação apresentada deverá permitir identificar, de forma inequívoca, **o fabricante da solução, a licitante autorizada e a relação comercial ou de autorização existente entre ambos**, devendo o documento estar vigente na data estabelecida para a comprovação.

9.3.4. A comprovação de que os três módulos ofertados integram uma solução do mesmo fabricante poderá ser realizada mediante **declaração emitida pelo fabricante da solução ou documentação oficial equivalente**, tais como documentação técnica, catálogo oficial de produtos, página oficial da solução ou outro documento oficial do fabricante que permita identificar objetivamente a integração dos módulos em uma mesma solução/plataforma.

9.3.5. O critério de atendimento será considerado cumprido quando a documentação apresentada permitir verificar, cumulativamente, que:

a) os módulos de **Automação de Marketing, CRM e Atendimento Omnichannel (WhatsApp)** pertencem à mesma solução ou plataforma;

b) os três módulos possuem o **mesmo fabricante responsável por seu desenvolvimento, manutenção e comercialização**; e

c) a licitante possui **vínculo formal e autorizado com o fabricante** para comercialização ou fornecimento da solução ofertada, devidamente comprovado por documento oficial emitido pelo fabricante.