ANEXO IV – MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº XXX/XXXX

MINUTA

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM RURAL – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE MATO GROSSO DO SUL (SENAR-AR/MS) E A EMPRESA xxxxxxxxxxxxxxxxx, CONFORME EDITAL Nº 059/2026, PREGÃO ELETRÔNICO Nº 058/2026 E SEUS ANEXOS.

O **Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – Administração Regional de Mato Grosso do Sul** pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 04.253.881/0001-03, estabelecida na Rua Marcino dos Santos, n.º 401, Chácara Cachoeira II, em Campo Grande/MS, neste ato representado, conforme PORTARIA N.º 013/21/PRES.CA, pelo Superintendente, **Sr. Lucas D. Galvan**, brasileiro, portador do RG n.º 33.430.987-6 SSP/SP e CPF n.º 996.035.431-87, residente e domiciliado nesta Capital, doravante denominado **SENAR-AR/MS**, e a empresa ....., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº....., Inscrição Estadual nº....., Inscrição Municipal nº....., com sede na ....., neste ato representada por ....., portador do RG nº..... e do CPF nº ....., e-mail ....., doravante denominada **CONTRATADA** celebram o presente CONTRATO de prestação de serviços, de acordo com o que determina o Regulamento de Licitações e Contratos (RLC) do SENAR, revisto e consolidado pela Resolução nº 030/2024/CD, de 02/05/2024 do Conselho Deliberativo do SENAR e legislação pertinente, bem como cláusulas e condições constantes do ato convocatório, o qual decorre da homologação do resultado do Pregão Eletrônico n.º 058/2026, pelo Presidente do Conselho de Administração do SENAR-AR/MS, aplicando-se a este as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. 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.**

1.1.1. DAS CARACTERÍSTICAS DO OBJETO

Lote	Item	Detalhamento Técnico	Unid. de Medida	Qtde	Valor Unitário R$	Valor Total R$
1	1	Licença Ferramenta de Automação de Marketing	Licença	01	xxxxx	Xxxxx
	2	Licença Ferramenta CRM	Licença	80		
	3	Licença Plataforma Omnichannel	Licença	80		
	4	Leads engajados	Leads	250.000		
	5	Serviço de disparo de e-mail mensal	e-mails	1.000.000		
	6	Contatos via WhatsApp mensal	Contatos	40.000		
	7	Contatos via Chatbot	Contatos	5.000		
	8	Serviço de Implantação da Solução	Serviço	01		
	9	Suporte Técnico Especializado Mensal	Serviço	12		

1.1.2. DETALHAMENTO DO OBJETO

1.1.2.1. 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**.

1.1.2.2. 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, 07 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual.

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

1.1.2.4. 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.

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

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

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

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

1.1.2.9. 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.

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

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

1.1.3 ITEM 1 – LICENÇA DE FERRAMENTA DE AUTOMAÇÃO DE MARKETING

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

1.1.3.2. 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.

1.1.3.3. 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.

1.1.3.4. 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.

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

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

1.1.3.7. 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.

1.1.3.8. 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.

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

1.1.3.10. 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.

1.1.3.11. 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.

1.1.3.12. 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.

1.1.3.13. 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.

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

1.1.4. ITEM 2 – LICENÇA DE FERRAMENTA CRM

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

1.1.4.2. 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.

1.1.4.3. 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.

1.1.4.4. 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.

1.1.4.5. 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.

1.1.4.6. 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.

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

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

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

1.1.4.10. 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.

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

1.1.4.12. 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.

1.1.4.13. 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**.

1.1.4.14. 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.

1.1.5. ITEM 3 – LICENÇA DE PLATAFORMA OMNICHANNEL

1.1.5.1. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente de nuvem (SaaS), com disponibilidade mínima de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual.

1.1.5.2. 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.

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

1.1.5.4. 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.

1.1.5.5. 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.

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

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

1.1.5.8. 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.

1.1.5.9. 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.

1.1.5.10. 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**.

1.1.5.11. 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.

1.1.5.12. 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.

1.1.5.13. 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.

1.1.5.14. 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.

1.1.6. ITEM 4 – LEADS ENGAJADOS

1.1.6.1. 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.

1.1.6.2. 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.

1.1.6.3. 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.

1.1.6.4. 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).

1.1.6.5. 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.

1.1.6.6. 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.

1.1.6.7. 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**.

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

1.1.7.1. 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.**

1.1.7.2. 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.**

1.1.7.3. 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.

1.1.10. ITEM 6 – CONTATOS VIA WHATSAPP MENSAL

1.1.10.1. 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**.

1.1.10.2. 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.

1.1.10.3. 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).

1.1.10.4. 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.

1.1.10.5. 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.

1.1.11. ITEM 7 – CHATBOT

1.1.11.1. 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.

1.1.11.2. 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.

1.1.11.3. 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 **1.1.10**.

1.1.11.4. 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 **1.1.10**.

1.1.11.5. 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.

1.1.11.6. 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 **1.1.10** quanto à ausência de cobrança por mensagem individual ou por contato recebido.

1.1.11.7. 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.

1.1.12. ITEM 8 – SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

1.1.12.1. 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.**

1.1.12.2. 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.**

1.1.12.3. 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.**

1.1.12.4. 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.**

1.1.12.5. 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.**

1.1.12.6. 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.

1.1.12.7. CRONOGRAMA MÍNIMO DE IMPLANTAÇÃO

1.1.12.7.1. 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.**

1.1.12.7.2. 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.**

1.1.12.7.3. 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.

1.1.12.7.4. 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.

1.1.12.7.5. 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, 03 (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.**

1.1.12.7.6. **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.**

1.1.12.7.7. 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.**

1.1.12.7.8. 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**.

1.1.13. ITEM 9 - SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO MENSAL

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

1.1.13.2. 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.

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

1.1.13.4. 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.

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

1.1.13.6. 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.

1.1.13.7. 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**.

1.1.13.8. 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.

1.1.13.9. 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.

1.1.14. Nos preços propostos estão 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.

1.2. O Edital e os ANEXOS I, II, III, V e VI, são considerados partes integrantes e indissociáveis deste instrumento, independente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DOCUMENTOS APLICÁVEIS

2.1. Integram este instrumento os documentos a seguir discriminados, cujo inteiro teor as partes declaram ter conhecimento e aceitam, independentemente de sua anexação:

a) Edital nº 059/2026 e seus Anexos.

b) Proposta de Preços da **CONTRATADA**.

c) Documentos de Habilitação.

d) Demais elementos integrantes do processo licitatório.

2.2. Os documentos referidos no item anterior são considerados suficientes para, em complemento a este instrumento, definirem a sua extensão, e desta forma, reger sua adequada execução, independentemente de transcrição.

2.3. O presente instrumento, tem-se por instruído com as certidões de 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) da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR E DAS FONTES DE RECURSO

3.1. O valor da contratação é de **R$ xxxxxx** (xxxxxxxxxxxxx).

3.2. As despesas com a contratação correrão por conta dos recursos previstos no orçamento anual do **SENAR-AR/MS**, por conta do(s) seguinte(s) **CÓDIGO(S) ORÇAMENTÁRIO(S): xxxxxxxxxxxx.**

3.3. Fica a **CONTRATADA** obrigada a aceitar os acréscimos em até 50% do valor global atualizado do contrato, mediante justificativa do **SENAR-AR/MS**, na forma do art. 38 do RLC do SENAR e suas alterações.

3.3.1. O contrato poderá ainda sofrer supressões, nos limites estabelecidos entre as partes.

3.3.2. Os acréscimos e supressões deverão ser calculados sobre o valor inicial atualizado do contrato e serão formalizados por meio de termo aditivo ao contrato, na forma do art. 38 do RLC do SENAR e suas alterações.

CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

4.1. O presente instrumento vigorará pelo período de **12 (doze) meses**, contados a partir da finalização da assinatura pelo **SENAR-AR/MS**, podendo ser prorrogado até o limite de 10 (dez) anos, 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.**

4.1.1. Em havendo prorrogação de prazo poderá ser discutido o reajuste de preços, decorrido o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do presente contrato, utilizando-se a variação do IGPM/FGV ou INPC, acumulado em 12 (doze) meses, o que apresentar menor variação, adotando-se a seguinte fórmula:

4.1.1.1. Fórmula de cálculo: Pr = P + (P x V). **Onde:** Pr= preço reajustado, ou preço novo; P= preço atual (antes do reajuste); V= variação percentual obtida na forma do primeiro item desta cláusula, de modo que (P x V) significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

4.1.2. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto, ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

4.1.3. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

4.1.4. A manifestação de interesse na prorrogação e no reajuste previsto neste instrumento deverá ser precedida de solicitação formal da **CONTRATADA**, com antecedência de 60 (sessenta) dias.

4.1.4.1. O documento poderá ser protocolado na sede do **SENAR-AR/MS** ou ainda encaminhado anexo ao e-mail do fiscal do contrato, em formato ".pdf", assinado pelo representante legal da **CONTRATADA**.

4.1.4.2. Caso a **CONTRATADA** não manifeste tempestivamente o interesse no reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

4.1.4.3. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

4.1.4.4. O prazo indicado no item **4.1.4.** é necessário para conclusão dos procedimentos que antecedem a prorrogação e ainda, caso seja necessária a realização de novo processo licitatório, por ausência de interesse das partes na prorrogação do contrato.

4.1.5. A manifestação de interesse na prorrogação e no reajuste será respondida pelo **SENAR-AR/MS** antes da elaboração de termo aditivo ao contrato.

4.1.6. O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da **CONTRATADA**, nos termos do primeiro item desta cláusula.

4.2. Todas as alterações contratuais por acordo entre as partes, desde que justificadas e as decorrentes de necessidade de prorrogação ou alterações de preço e/ou prazo deverão ser formalizadas por meio de **TERMO ADITIVO**, desde que observados os motivos de conveniência e oportunidade, hipóteses legais previstas no RLC do SENAR.

CLÁUSULA QUINTA – DA FORMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. A execução do objeto ocorrerá em conformidade com as características e quantidades indicadas neste instrumento, atendendo as necessidades do **SENAR-AR/MS**.

5.2. Os serviços serão executados em até **96 (noventa e seis), dias corridos**, contados do início da vigência deste instrumento, 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.

5.2.1. 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.

5.3. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

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

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

5.3.3. O serviço ou etapa será rejeitado quando estiver em desacordo com as especificações deste instrumento, ou apresentar falhas, vícios, defeitos, desconformidades ou problemas de funcionamento de responsabilidade da **CONTRATADA**.

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

5.3.5. 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.

5.3.6. 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**.

5.3.7. 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.

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

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

5.3.10. 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.

5.3.11. 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.

5.3.12. 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.

5.3.13. 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 **5.3.14.** 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, devendo a **CONTRATADA** promover as correções ou substituições necessárias às suas expensas, sem prejuízo da adoção das medidas contratuais cabíveis.

5.3.15. 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 instrumento.

5.3.16. 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.

5.4. **DA GARANTIA**

5.4.1. 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.

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

5.4.2.1. 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**.

5.4.3. 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.

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

5.4.4.1. 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**;

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

5.4.4.3. 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**;

5.4.4.4.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;

5.5. 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.

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1. 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 1.1.12.7.7) pelo fiscal do contrato, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal.

6.1.1. 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 1.1.12.6 e os demais requisitos estabelecidos neste instrumento.

6.2. 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.

6.2.1. 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 1.1.12.7):

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).

6.2.2. 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 5.4.4.1, sem ônus adicional para o **SENAR-AR/MS**.

6.2.3. 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.

6.2.4. 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.

6.2.5. 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.

6.2.6. 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.

6.2.7. 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**.

6.2.8. Os quantitativos e valores constantes do subitem 1.1.1 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.

6.3. 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.
6.3.1. 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.

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

6.3.3. 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.

6.3.4. Não produzirão efeitos, notas fiscais endereçadas a e-mail que não seja aquele previsto no **subitem 6.3.3**, nem documentos fiscais cujo envio não tenha sido autorizado pelo **SENAR-AR/MS**.

6.4. 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).

6.4.1. 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.

6.4.1.1. 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**.

6.5. 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.

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

6.7. 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 6.3** deste Instrumento, a partir da sua reapresentação, sem qualquer tipo de correção de seu valor.

6.9. 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.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

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

7.1.1. Designar um responsável para ser o contato de referência para todas e quaisquer soluções necessárias visando a boa execução deste instrumento.

7.1.2. Cumprir o objeto do presente instrumento, executando o objeto em estrita observância as exigências contidas neste Instrumento, Termo de Referência, Edital e seus anexos, realizando inclusive as substituições que se fizerem necessárias, ainda que em casos de greve ou paralização de qualquer natureza.

7.1.3. 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.

7.1.4. 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.

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

7.1.6. 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.

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

7.1.8. 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.

7.1.8.1. 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.

7.1.8.2. 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.

7.1.8.3. 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.

7.1.9. 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.

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

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

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

7.1.13. 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.

7.1.14. 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.

7.1.15. É de exclusiva responsabilidade de cada parte, promover a segurança de seus empregados e/ou contratados contra riscos de acidentes de trabalho, observando, rigorosamente, todas as prescrições legais, cabendo-lhes, portanto, integral responsabilidade por qualquer adicional relativo à remuneração, salários, inclusive o de periculosidade ou insalubridade, seguro de responsabilidade civil e de acidentes pessoais a seus empregados.

7.1.16. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, sem justificativas aceitas pelo **SENAR-AR/MS,** resguardados os procedimentos legais pertinentes, poderá acarretar a aplicação das sanções previstas na legislação vigente.

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

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

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

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

7.1.21. 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.

7.1.22. 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.

7.1.23. 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.

7.1.24. 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.

7.1.25. 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.

7.2. Constituem obrigações do **SENAR-AR/MS**, além das demais previstas neste documento ou dele decorrentes:

7.2.1. Designar formalmente um responsável para fiscalizar, atestar e acompanhar a execução do objeto pela **CONTRATADA**.

7.2.2. Arcar com os compromissos financeiros decorrentes da execução do objeto, nos prazos estabelecidos no presente instrumento.

7.2.3. Fornecer informações, dados e elementos à **CONTRATADA**, das especificações e características pertinentes à execução do objeto.

7.2.4. Proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços dentro das normas/especificações contidas neste instrumento e na legislação pertinente em vigor.

7.2.5. Rejeitar qualquer material/produto/serviço em desacordo com as orientações passadas pelo **SENAR-AR/MS** ou com as especificações constantes neste Instrumento, no Termo de Referência, no Edital e seus Anexos.

7.2.6. Notificar, formal e tempestivamente a **CONTRATADA** sobre as irregularidades observadas no cumprimento deste instrumento.

7.2.7. Notificar a **CONTRATADA** fixando-lhe prazo para corrigir irregularidades encontradas na execução do objeto.

7.2.8. Atestar as notas fiscais correspondentes, por intermédio da unidade demandante/fiscalizadora.

7.2.9. Efetuar os pagamentos na forma convencionada, dentro dos prazos, desde que atendidas às formalidades previstas.

7.2.10. Não permitir que outrem execute o objeto desta contratação que se obrigará a **CONTRATADA**.

7.2.11. Aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias.

7.3. Não se estabelece, por força deste contrato, direta ou indiretamente, qualquer vínculo empregatício, obrigação, ou responsabilidade de uma Parte CONTRATANTE à outra, com relação aos profissionais que a **CONTRATADA** eventualmente disponibilizar para o cumprimento do objeto deste contrato, correndo por conta exclusiva da **CONTRATADA** todos os encargos decorrentes de legislação vigente, seja trabalhista, previdenciária, securitária, civil ou quaisquer outros que vierem a ser criados pelos Órgãos Públicos, sindicatos e entidades representativas das categorias.

CLÁUSULA OITAVA – DA OBSERVÂNCIA DO CÓDIGO DE CONDUTA E DAS POLÍTICAS DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE DO SENAR-AR/MS

8.1. A **CONTRATADA**, em caráter irrevogável e irretratável, assume o fiel cumprimento do Programa de Integridade do **SENAR-AR/MS**, pautando sua conduta durante a vigência de toda a relação contratual nos princípios da ética, da integridade e da moralidade e boa-fé, incluindo, mas não se limitando, a evitar por si e/ou através de terceiros, seja total ou parcialmente, direta e/ou indiretamente, relações e condutas que incorram na prática de atos de corrupção, fraudes ou demais atos ilícitos e contrários às Políticas de Integridade da entidade, sob pena de responsabilização e rescisão contratual.

8.1.1. A **CONTRATADA** se obriga a adotar conduta justa e ética, respeitando as diretrizes estabelecidas no Código de Conduta do **SENAR-AR/MS**, disponível no endereço eletrônico http://www.senarms.org.br, o qual desde já declara conhecer e estar vinculada.

8.1.2. A **CONTRATADA** se compromete, ainda, a instruir seus colaboradores alocados na execução deste contrato, sobre o cumprimento obrigatório das diretrizes contidas no Código de Conduta do **SENAR-AR/MS**.

CLÁUSULA NONA – DO DEVER DE MANTER SIGILO

9.1. A **CONTRATADA** obriga-se a manter em absoluta confidencialidade todas as informações, dados e documentos, aos quais terá acesso em razão da execução deste instrumento, não podendo divulgar, ceder, doar, repassar, vender, reproduzir por quaisquer meios ou transferir as informações, a qualquer título, em qualquer tempo e circunstância, tampouco usá-las em

benefício próprio ou de terceiros ou para finalidade diversa da ora ajustada, salvo mediante autorização expressa e por escrito do **SENAR-AR/MS**.

9.1.1. Entende-se por informações confidenciais toda a informação não conhecida pelo público em geral, quer sejam de origem técnica, negocial ou de qualquer outra natureza, manifestadas de forma tangível ou intangível.

9.2. A **CONTRATADA** deve ainda, adotar todas as providências necessárias para somente transmitir as informações a que tiver acesso os seus sócios, integrantes não-sócios, prepostos, representantes, empregados, estagiários, colaboradores e/ou prestadores de serviços que necessitem ter acesso às mesmas para a execução deste instrumento, obrigando-se a cumprir com todas as obrigações de confidencialidade contidas nesta cláusula.

9.3. Se a **CONTRATADA** for obrigada, por ordem judicial, administrativa ou de órgão governamental, por lei, norma, regulamentação ou por intimação ou outro procedimento legal aplicável à divulgação de informações confidenciais, ela poderá fazê-lo sem que seja caracterizado o descumprimento desta cláusula, desde que o **SENAR-AR/MS** seja imediatamente notificado acerca de referida solicitação e que a tenha cumprido no limite do exigido.

9.4. Caso a **CONTRATADA** utilize, em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais, será rescindido, de imediato, o contrato firmado, sem prejuízo de ser responsabilizada civil, criminal e administrativamente e, eventual, apuração e retenção dos créditos decorrentes de sua execução, até os limites dos prejuízos causados ao **SENAR-AR/MS**.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO

10.1. 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.

10.2. A fiscalização pelo **SENAR-AR/MS** não desobriga a **CONTRATADA** de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto desse instrumento.

10.3. A ausência de comunicação por parte do **SENAR-AR/MS**, referente a irregularidades ou falhas, não exime a **CONTRATADA** das responsabilidades determinadas nesse instrumento.

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

10.5. O fiscal deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto neste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA INEXECUÇÃO DAS OBRIGAÇÕES FIRMADAS PELA CONTRATADA

11.1. A inexecução, total ou parcial, injustificada ou a execução deficiente, irregular ou inadequada do objeto contratado, assim como o descumprimento dos prazos e das condições estipuladas neste instrumento poderá, garantida a prévia defesa da **CONTRATADA**, ensejar sua rescisão contratual, por ausência de justa causa, sendo que para quaisquer destas hipóteses, mesmo que não resultante de rescisão contratual, o **SENAR-AR/MS** poderá, igualmente garantida à prévia defesa, aplicar as seguintes penalidades:

11.1.1. ADVERTÊNCIA, nas hipóteses de:

a) prestação de serviço em desconformidade com as especificações técnicas, de execução irregular ou extemporânea do ato de entrega, que não resulte em prejuízo para a execução do contrato.

b) deixar de manter e/ou comprovar sua regularidade fiscal e demais condições de habilitação exigidas para a correta execução do objeto, até finda vigência do contrato.

11.1.2. MULTA MORATÓRIA de natureza não compensatória pelo não cumprimento das condições estabelecidas nesse instrumento, correspondente a:

a) 0,5% (meio por cento) ao dia sobre o valor do serviço não executado, até o limite de 10% (dez por cento) de seu valor.

b) 10% (dez por cento) sobre o valor do serviço contratado, quando no ato de seu pagamento não for comprovada 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) e a **CONTRATADA** não providenciar após notificada.

11.1.3. MULTA COMPENSATÓRIA, correspondente à:

a) 10% (dez por cento) sobre o valor contratado na hipótese de recusa em iniciar a prestação dos serviços após iniciada a vigência contratual.

b) 10% (dez por cento) sobre o valor contratado na hipótese em que a **CONTRATADA** perder os requisitos de habilitação e não os restabelecer após notificada.

c) 10% (dez por cento) sobre o valor contratado na hipótese em que se verificar o inadimplemento total ou parcial do ajuste por parte da **CONTRATADA,** determinante para ensejar o cancelamento do contrato.

11.1.4. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do direito de licitar ou contratar com o **SENAR-AR/MS** pelo **prazo de até 03 (três) anos.**

11.2. A ausência de regularidade fiscal da **CONTRATADA** ensejará a interrupção da execução do objeto, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo **SENAR-AR/MS**.

11.3. Para a aplicação das penalidades previstas neste contrato, a **CONTRATADA** será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação.

11.4. Será instaurado processo administrativo interno (PAI) nas hipóteses de inobservância, pela **CONTRATADA,** do Código de Conduta e das Políticas do Programa de Integridade do SENAR-AR/MS.

11.5. As multas serão cobradas, a critério do **SENAR-AR/MS**, por uma das formas a seguir enumeradas:

a) Mediante descontos nos recebimentos a que a contratada tiver direito;

b) Mediante cobrança judicial.

11.5.1. As multas poderão ser aplicadas tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

11.6. As penalidades previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente com as outras penalidades previstas neste item, assim como com a penalidade de rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da adoção de outras medidas extrajudiciais e/ou judiciais cabíveis.

11.7. Após a decisão definitiva, em se aplicando a penalidade de multa, o **SENAR-AR/MS**, poderá descontá-la dos pagamentos eventualmente devidos à **CONTRATADA** ou proceder a sua cobrança administrativa, devendo ser recolhidas diretamente ao **SENAR-AR/MS** através de depósito em conta bancária indicada no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data da notificação de sua aplicação, ou ainda, se for o caso, cobradas judicialmente.

11.8. Acaso os prejuízos decorrentes do inadimplemento por parte da **CONTRATADA** superem o valor das penalidades impostas, o **SENAR-AR/MS** se reserva ao direito de cobrar judicialmente a diferença verificada.

11.9. Fica expressamente acordado que, em caso de rescisão, nenhuma remuneração será cabível, a não ser o ressarcimento de despesas autorizadas pelo **SENAR-AR/MS** e comprovadamente realizadas pela **CONTRATADA.**

11.10. Em caso de **REINCIDÊNCIA** da **CONTRATADA** em qualquer das hipóteses de inexecução, poderá ser rescindido o contrato unilateralmente, no que tange ao item no qual tenha se sagrado vencedora, cumuladas as penalidades previstas, garantida a defesa prévia.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA

12.1. As Partes, inclusive suas testemunhas, reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos e digitais como válida e plenamente eficaz, constituindo título executivo extrajudicial

para todos os fins de direito, ainda que seja estabelecida com assinatura eletrônica ou certificação não emitidas pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), conforme disposto pelo artigo 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS E DAS REGRAS ANTICORRUPÇÃO

13.1. No desenvolvimento das atividades relacionadas à execução deste Contrato, as Partes observarão, no que couber, as disposições da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e respectivas regulamentações, comprometendo-se a proceder ao tratamento adequado dos dados pessoais a que tiverem acesso, em conformidade com a legislação aplicável e com as obrigações estabelecidas neste instrumento.

13.2. A **CONTRATADA** declara estar ciente das disposições da LGPD e demais normas aplicáveis à proteção de dados pessoais, comprometendo-se a realizar o tratamento dos dados pessoais exclusivamente para as finalidades relacionadas à execução do objeto contratual, observadas as bases legais pertinentes e as instruções e orientações fornecidas pelo **SENAR-AR/MS**, compreendidas aquelas previstas neste Contrato, na Política de Privacidade do Sistema CNA/SENAR/ICNA, disponível em www.cnabrasil.org.br, e em outras instruções formalmente comunicadas durante a execução contratual.

13.3. A **CONTRATADA** deverá, nos limites e termos da legislação aplicável:

I – tratar os dados pessoais exclusivamente para as finalidades relacionadas à execução do objeto contratual e ao cumprimento das obrigações previstas neste instrumento;

II – assegurar a existência de base legal adequada para o tratamento dos dados pessoais e obter o consentimento do titular quando legalmente exigido;

III – atender às solicitações do **SENAR-AR/MS** relacionadas à correção, complementação, atualização, bloqueio ou exclusão de dados pessoais, observadas as disposições legais aplicáveis;

IV – assegurar aos titulares o exercício dos direitos previstos na legislação de proteção de dados pessoais, prestando o apoio necessário ao **SENAR-AR/MS** para o atendimento das solicitações recebidas;

V – não compartilhar, ceder, alienar, publicar, transferir ou utilizar para finalidade diversa da contratada os dados pessoais obtidos, gerados ou tratados em decorrência da execução deste Contrato, salvo mediante autorização do **SENAR-AR/MS** e quando houver fundamento legal para tanto.

13.4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar e manter atualizadas políticas de privacidade e de segurança da informação, claras e acessíveis, que descrevam, conforme aplicável, os

procedimentos de coleta, utilização, armazenamento, compartilhamento, proteção e eliminação das informações, bem como os controles adotados para preservar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados tratados durante a execução contratual.

13.5. A **CONTRATADA** deverá adotar e manter medidas técnicas, administrativas, físicas e organizacionais de segurança da informação compatíveis com a natureza dos dados tratados, os riscos envolvidos e as melhores práticas aplicáveis, incluindo mecanismos de prevenção e proteção contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, divulgação, vazamento ou qualquer outra forma de comprometimento das informações.

13.6. A **CONTRATADA** deverá manter procedimentos de gestão de incidentes de segurança da informação, contemplando sua identificação, avaliação, resposta, contenção, mitigação, investigação e comunicação. Deverá comunicar imediatamente ao **SENAR-AR/MS** qualquer incidente de segurança, violação ou suspeita fundamentada de comprometimento de dados pessoais ou de informações relacionadas ao Contrato, informando, tão logo disponíveis, as circunstâncias conhecidas, os dados e sistemas potencialmente afetados, as medidas adotadas e as providências recomendadas para mitigação dos riscos e danos, de modo a permitir o cumprimento dos prazos e das obrigações legais e regulatórias aplicáveis.

13.7. As Partes deverão cooperar na apuração de incidentes de segurança, na identificação de suas causas e responsabilidades e na adoção das medidas necessárias à contenção e mitigação dos danos. O **SENAR-AR/MS** poderá comunicar à **CONTRATADA**, em até 48 (quarenta e oito) horas da constatação, eventual descumprimento, ainda que suspeito, da legislação aplicável, das obrigações contratuais relativas ao tratamento de dados pessoais ou de determinação judicial ou administrativa relacionada ao objeto deste Contrato, para que sejam adotadas as providências cabíveis. A comunicação pelo **SENAR-AR/MS** não afasta o dever de comunicação imediata da **CONTRATADA** previsto na cláusula anterior.

13.8. A **CONTRATADA** deverá comunicar ao **SENAR-AR/MS**, sem demora injustificada, as reclamações e solicitações recebidas dos titulares de dados pessoais relativas ao tratamento realizado no âmbito deste Contrato, inclusive aquelas referentes a acesso, correção, complementação, exclusão ou bloqueio de dados. A **CONTRATADA** não deverá responder a tais solicitações em nome do **SENAR-AR/MS**, salvo mediante autorização prévia e expressa, sem prejuízo do cumprimento das obrigações legais que lhe sejam diretamente aplicáveis. Deverá, ainda, prestar tempestivamente as informações e o auxílio necessários ao atendimento dos titulares e ao cumprimento de obrigações judiciais, administrativas ou regulatórias relacionadas ao tratamento de dados pessoais.

13.9. A **CONTRATADA** deverá manter procedimentos regulares de cópia de segurança (*backup*) dos dados e informações relacionados à execução contratual, bem como mecanismos de

recuperação e restauração que contribuam para a continuidade dos serviços e a prevenção da perda ou indisponibilidade de informações.

13.10. A **CONTRATADA** deverá assegurar que seus empregados, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e demais pessoas que tenham acesso aos dados ou ativos relacionados à execução contratual estejam sujeitos a obrigações de confidencialidade e segurança da informação compatíveis com suas atribuições, responsabilizando-se pela adoção das medidas necessárias ao cumprimento dessas obrigações. Deverá, ainda, promover treinamentos periódicos para os profissionais envolvidos na execução do Contrato, abrangendo boas práticas de segurança da informação e proteção da privacidade.

13.11. A subcontratação de serviços que envolvam o tratamento de dados pessoais, quando admitida pelo instrumento contratual, dependerá de autorização prévia e expressa do **SENAR-AR/MS**. Nessa hipótese, a **CONTRATADA** deverá formalizar instrumento escrito com o suboperador, estabelecendo obrigações de proteção de dados pessoais, confidencialidade e segurança da informação compatíveis com as previstas neste Contrato e com a legislação aplicável, permanecendo responsável perante o **SENAR-AR/MS** pelo cumprimento das obrigações contratuais relacionadas aos serviços subcontratados, inclusive pelos atos e omissões do suboperador, na forma da legislação aplicável.

13.12. O **SENAR-AR/MS** poderá realizar auditorias, diretamente ou por terceiro por ele indicado, para verificar a conformidade da **CONTRATADA** com a legislação aplicável, especialmente a LGPD, e com as obrigações de segurança da informação e proteção de dados previstas neste instrumento. As verificações ocorrerão, preferencialmente, mediante análise de documentos, relatórios, certificações, políticas, procedimentos e outras evidências dos controles adotados. Caso persistam dúvidas ou sejam identificados indícios justificados de não conformidade, poderá ser realizada auditoria remota ou presencial, mediante comunicação prévia à **CONTRATADA**, com indicação, sempre que possível, do escopo e dos objetivos.

13.12.1. Para a realização das auditorias, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar acesso às informações, aos documentos, aos ambientes e às evidências pertinentes e necessários à verificação da conformidade, observados os requisitos de segurança da informação, confidencialidade e proteção de dados pessoais. Os procedimentos deverão ser previamente coordenados, de modo a evitar comprometimento da continuidade, segurança ou disponibilidade dos serviços prestados.

13.12.2. O **SENAR-AR/MS** e os terceiros por ele indicados deverão manter sigilo sobre as informações confidenciais e os dados a que tiverem acesso durante as auditorias, sendo vedado o acesso ou a solicitação de informações de outros clientes da **CONTRATADA** que não sejam necessárias à verificação da conformidade dos serviços contratados. A realização de auditoria não exime a **CONTRATADA** de suas responsabilidades legais e contratuais.

13.13. Ao término ou à rescisão do Contrato, por qualquer motivo, ou mediante solicitação do **SENAR-AR/MS**, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados da solicitação, os dados pessoais e demais dados e informações de titularidade do **SENAR-AR/MS** armazenados na solução contratada, sem custo adicional, observadas as condições estabelecidas nesta cláusula.

13.13.1. A exportação deverá contemplar, sempre que tecnicamente possível, os dados e as informações de titularidade do **SENAR-AR/MS** passíveis de extração, incluindo, conforme aplicável, dados cadastrais, 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 armazenadas na solução. Os anexos e arquivos associados aos registros deverão ser disponibilizados juntamente com os respectivos dados, sempre que tecnicamente possível.

13.13.2. Os dados deverão ser fornecidos em formato estruturado, amplamente utilizado e adequado à consulta, ao tratamento ou à importação em outra solução, sempre que tecnicamente disponível, acompanhados da documentação necessária à sua interpretação, incluindo, quando aplicável, a descrição dos campos, a estrutura dos arquivos e os respectivos relacionamentos.

13.13.3. A exportação não abrangerá informações proprietárias da **CONTRATADA**, códigos-fonte, componentes internos da plataforma ou dados de terceiros que não possam ser legalmente disponibilizados. Eventuais limitações técnicas ou legais que impeçam a exportação de determinados dados ou informações deverão ser previamente informadas e justificadas ao **SENAR-AR/MS**. A disponibilização dos dados não poderá acarretar cobrança adicional quando realizada dentro das funcionalidades e capacidades de exportação previstas na solução contratada.

13.13.4. Durante o período de transição, a **CONTRATADA** deverá prestar o apoio necessário ao encerramento dos serviços e à migração para outra solução, fornecendo as informações e orientações técnicas pertinentes e, quando tecnicamente possível e dentro das funcionalidades contratadas, auxiliando nas atividades de exportação, transferência e migração dos dados, de modo a preservar sua integridade e evitar a descontinuidade operacional ou a indisponibilidade das informações.

13.13.5. Após a disponibilização dos dados e o cumprimento das obrigações de transição, a **CONTRATADA** deverá devolver ou eliminar os dados pessoais e demais informações de titularidade do SENAR-AR/MS que permaneçam armazenados em seus ambientes, inclusive nos ambientes de suboperadores, ressalvados aqueles cuja conservação seja exigida por obrigação legal ou regulatória. Nesses casos, os dados deverão ser mantidos pelo período estritamente necessário, observadas as exigências legais aplicáveis e as medidas de segurança pertinentes.

Quando solicitado, a **CONTRATADA** deverá apresentar comprovação da devolução ou eliminação dos dados, conforme aplicável.

13.13.6. A **CONTRATADA** não poderá reter os dados pessoais por período superior ao necessário às finalidades do tratamento ou aos prazos legalmente exigidos. A conclusão das atividades de portabilidade, transição e encerramento não afasta as obrigações de confidencialidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais, inclusive quanto aos dados cuja conservação seja legalmente exigida.

13.14. A violação dos preceitos legais aplicáveis ou das obrigações estabelecidas neste instrumento, por qualquer das Partes, sujeitará a parte infratora às consequências contratuais e às responsabilidades civis e penais cabíveis, conforme a legislação aplicável.

13.15. Caso realize o tratamento de dados pessoais em desacordo com as instruções fornecidas pelo **SENAR-AR/MS**, com a Política de Privacidade do Sistema CNA/SENAR/ICNA, com as disposições deste instrumento ou com a legislação aplicável, a **CONTRATADA** responderá pelos danos e prejuízos decorrentes de suas ações ou omissões e, quando cabível, pelas ações ou omissões de seus suboperadores, nos termos da legislação aplicável. A **CONTRATADA** deverá ressarcir os prejuízos pelos quais seja legalmente responsável, inclusive custos e despesas decorrentes do descumprimento de suas obrigações, assegurado ao **SENAR-AR/MS** o direito de regresso nos casos cabíveis, inclusive após a extinção contratual.

13.16. As Partes ajustam, em caráter irrevogável e irretratável, que a relação contratual deverá observar os mais estritos princípios da ética, da moralidade e da boa-fé na execução do objeto deste instrumento, comprometendo-se a evitar, direta ou indiretamente, por si ou por terceiros, relações, contatos, contratos ou parcerias com agentes envolvidos em atividades comerciais ilícitas, inclusive práticas de concorrência antiética ou desleal, das quais tenham ou devam ter conhecimento em razão das atividades exercidas.

13.17. As Partes garantem que, no cumprimento dos deveres e obrigações decorrentes deste instrumento, seus sócios, administradores, diretores, representantes, prepostos, empregados, estagiários, colaboradores e prestadores de serviços observarão as leis aplicáveis, incluindo normas antissuborno e anticorrupção, em especial a Lei nº 12.846/2013 e o Decreto nº 11.129/2022, bem como outras normas aplicáveis à matéria.

13.18. As Partes, por si e por seus sócios, administradores, diretores, empregados, prestadores de serviços e agentes que atuem em seu nome, comprometem-se a conduzir suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com a legislação aplicável, declarando que não praticaram, não praticam e não praticarão atos que violem as normas anticorrupção, bem como que conhecem as consequências decorrentes de seu descumprimento.

13.19. A **CONTRATADA** declara ser expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do **SENAR-AR/MS**, comprometendo-se a estabelecer, de forma

clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus sócios, integrantes não sócios, prepostos, representantes, empregados, estagiários, colaboradores e prestadores de serviços, de modo a assegurar a observância das leis, normas vigentes e determinações aplicáveis ao **SENAR-AR/MS** e a este instrumento.

13.20. Nenhuma das Partes poderá oferecer, prometer, dar, solicitar, aceitar ou se comprometer a aceitar, por conta própria ou por intermédio de terceiros, pagamentos, doações, compensações, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou ato de corrupção, direta ou indiretamente relacionado ao objeto deste instrumento ou a qualquer outra atividade, devendo assegurar que seus sócios, integrantes não sócios, prepostos, representantes, empregados, estagiários, colaboradores e prestadores de serviços observem a mesma obrigação.

13.21. O descumprimento das normas anticorrupção por qualquer das Partes poderá ensejar a rescisão motivada do Contrato e a aplicação das penalidades nele previstas, observadas as disposições contratuais e a legislação aplicável. Caso uma das Partes identifique ato ou omissão que possa configurar violação dessas normas, poderá, mediante comunicação à outra Parte, suspender os efeitos do Contrato até a conclusão da investigação pertinente, quando cabível, sem que isso implique penalidade ou responsabilidade perante a Parte investigada, ressalvadas as responsabilidades legalmente aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

14.1. O presente contrato poderá ser rescindido amigavelmente, por iniciativa das partes, mediante prévio aviso expresso e escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sem prejuízo do cumprimento das obrigações contratuais assumidas até a efetiva data da rescisão.

14.2. O presente instrumento poderá ser rescindido unilateralmente pelo **SENAR-AR/MS**, garantida a prévia defesa da **CONTRATADA**, nos seguintes casos:

a) inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas;

b) o atraso injustificado ou a paralisação do desenvolvimento das atividades relacionadas à execução do objeto deste Contrato, sem justa causa e prévia comunicação, as quais acarretem prejuízo ao SENAR-AR/MS;

c) Ausência de regularidade fiscal da **CONTRATADA**;

d) ceder ou transferir, no todo ou em parte, os serviços que constituem objeto do presente Contrato;

e) reincidência em infração contratual;

f) Descredenciamento;

g) decretação de falência, a liquidação judicial ou extrajudicial da **CONTRATADA** ou, ainda, o ingresso desta última em processo de recuperação judicial ou extrajudicial;

h) o não atendimento, pela **CONTRATADA**, das recomendações feitas pelo **SENAR-AR/MS** no exercício do direito de acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;

i) a dissolução ou extinção de qualquer das partes;

j) a alteração social ou da estrutura da **CONTRATADA**, que prejudique a execução do Contrato;

k) inobservância do Código de Conduta do **SENAR-AR/MS**;

l) inobservância das Políticas do Programa de Integridade do **SENAR-AR/MS;**

m) inobservância das leis aplicáveis ao combate à corrupção, incluindo leis antissuborno, regras, códigos, despachos, regulamentos, decretos, normas e convenções de qualquer jurisdição relevante, bem como a Lei n.º 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Brasileira), às leis de qualquer país ou qualquer outro diploma legal similar;

n) inobservância das disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e respectivas regulamentações.

14.2.1. A rescisão contratual fica condicionada à notificação da **CONTRATADA** para exercício do contraditório e ampla defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação.

14.2.2. A rescisão, por qualquer que seja o motivo, não dará à **CONTRATADA**, direito à indenização a qualquer título, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, salvo ressarcimento de despesas autorizadas pelo **SENAR-AR/MS** e comprovadamente realizadas pela **CONTRATADA**, e desde que relacionadas aos serviços contratados.

14.2.3. A rescisão acarretará, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial por parte do **SENAR-AR/MS**, a retenção dos créditos decorrentes deste contrato, se houver, limitada ao valor dos prejuízos causados, além das sanções previstas neste ajuste, até a completa indenização dos danos, o que fica, desde já, expressamente autorizado pela **CONTRATADA**.

14.2.4. A rescisão contratual não afasta eventual aplicação concomitante das penalidades previstas na cláusula décima deste instrumento.

14.3. Caso este contrato seja rescindido por iniciativa de qualquer uma das partes ou não seja prorrogado, deverá a **CONTRATADA** devolver imediatamente todo e qualquer material, equipamento que tenha sido disponibilizado para a realização dos trabalhos, bem como demais bens de propriedade do **SENAR-AR/MS** que estejam sob sua responsabilidade (crachás de identificação, camisetas, bonés etc.).

14.4. Em caso de cisão, incorporação ou fusão da **CONTRATADA** com outras empresas, caberá ao **SENAR-AR/MS** decidir expressamente pela continuidade do presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA NOVAÇÃO

15.1. A não utilização, por qualquer das partes, dos direitos assegurados a elas, neste instrumento e na legislação em geral, e a não aplicação de quaisquer sanções neles previstas não importam em novação a seus termos; não devendo, portanto, ser interpretadas como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras, e todos os recursos postos à disposição do **SENAR-AR/MS** serão considerados como cumulativos e não alternativos, inclusive em relação a dispositivos legais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1. Fica eleito o foro da Comarca de Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul, para dirimir todas as questões oriundas do presente contrato, sendo esta competente para a propositura de qualquer medida judicial, decorrente deste instrumento contratual, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e acordados, assinam os representantes das partes contratantes o presente instrumento, juntamente com 02 (duas) testemunhas, de tudo cientes, para que produzam seus efeitos legais e jurídicos.

Campo Grande, MS, xx de xxxxxx de 20xx.