



ATENÇÃO LICITANTES – DICAS IMPORTANTES

Leia e releia este Edital.

É importantíssimo que para participar desta licitação você se certifique de tudo o que está contido no Edital: desde a data de abertura e do julgamento, passando pelo objeto da licitação, a documentação solicitada para habilitação, até os prazos e formas para questionamentos, recursos e outros aspectos.

Leia o Edital na íntegra, a fim de não correr o risco de ficar inabilitado ou desclassificado pela falta de algum documento ou por erro de proposta.

Realize seu cadastro junto ao Portal de Compras por meio do endereço <https://portaldecompras.fiesc.com.br/Empresa/CadastroExterno/ApresentacaoCadastro>, caso ainda não faça parte do cadastro geral de fornecedores da Entidade Licitante.

Em caso de dúvida, utilize seu direito ao esclarecimento, mas nunca participe sem estar ciente de todas as condições do Edital.

Toda solicitação de esclarecimento/questionamento deverá ser feita exclusivamente por meio de registro no sistema eletrônico: <http://portaldecompras.fiesc.com.br> – função “**Esclarecimentos**”, no prazo de até **48 (quarenta e oito) horas corridas** (na contagem das horas corridas, não serão contabilizadas as horas relativas aos sábados, domingos e feriados nacionais) anteriores a data fixada para sessão de abertura, sob pena de decadência do direito.

Após a leitura deste Edital, comece já a preparar a documentação, pois alguns documentos podem levar dias para chegar às suas mãos, caso não estejam regularizados.

Formule sua proposta com cuidado – Analise tudo o que foi solicitado e fique atento aos detalhes!

Esteja atento também ao momento correto de envio de documentos de habilitação, pois estes possuem prazos estabelecidos no Edital para serem encaminhados.

Atenciosamente,

Comissão Permanente de Licitação



**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO
Nº 0112/22/FIESC/SESI/SENAI/IEL/SC**

Entidades: FIESC/SESI/SENAI/IEL/SC

Modalidade: PREGÃO

Nº 0112/22

Forma: ELETRÔNICO

Tipo: MENOR PREÇO POR LOTE

Data: 25/03/2022

Horário: 10h

Local: <http://portaldecompras.fiesc.com.br>

Local de entrega dos documentos de habilitação: Rodovia Admar Gonzaga, 2765, Térreo, Itacorubi, CEP: 88034-001, Florianópolis/SC - Sede FIESC

A FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA - FIESC, CNPJ n.º 83.873.877/0001-14, o SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA/ Departamento Regional de Santa Catarina - SESI/DR/SC, CNPJ n.º 03.777.341/0001-66, o SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL/ Departamento Regional de Santa Catarina - SENAI/DR/SC, CNPJ n.º 03.774.688/0001-55 e o INSTITUTO EUVALDO LODI DE SANTA CATARINA - IEL/SC, CNPJ n.º 83.843.912/0001-52, pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, com sede na Rodovia Admar Gonzaga, nº 2.765, Itacorubi, Florianópolis/SC, doravante denominadas simplesmente **Entidades Licitantes**, por meio da **Comissão Permanente de Licitação**, torna público aos interessados que promoverá **LICITAÇÃO**, pela modalidade de **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO POR LOTE**, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e SENAI, devidamente publicados no D.O.U. de 16/09/1998, com as posteriores alterações publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002, 24/02/2006, 11/05/2011 e 23/12/2011 e 14/12/2021, e demais disposições deste Edital e seus anexos.

O início da sessão de disputa de preços ocorrerá na data e horário expostos acima e será realizado em sessão pública, por meio de Internet, no endereço eletrônico exposto acima, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação), em todas as suas fases, sendo conduzido por Pregoeiro e Comissão Permanente de Licitação, que cuidarão do seu processamento e julgamento. **O prazo limite para cadastramento das propostas será de até 10 (dez) minutos antes do horário exposto acima.** Todas as referências de tempo no edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília (DF).

Os documentos relacionados a seguir são partes integrantes deste Edital:

Anexo I – Termo de referência;

Anexo II – Modelo de proposta comercial atualizada;

Anexo III – Declaração especial;

Anexo IV – Termo de Confidencialidade e Sigilo para Terceiros;

Anexo V – Minuta do Contrato.

1 – DO OBJETO

1.1 – Seleção para contratação de empresa especializada em central de atendimento multicanal na modalidade SAAS (software como serviço), para uso nos processos de atendimento aos clientes das Entidades Licitantes FIESC-SESI-SENAI-IEL/SC, conforme condições e exigências deste Edital e seus anexos.

2 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO



2.1 – Respeitadas as normas vigentes o fornecedor licitante interessado em participar deste Pregão Eletrônico, deverá estar devidamente constituído de acordo com a atividade prevista no objeto e atender a todas as exigências deste Edital e seus anexos;

2.1.1 – Solicitar a inclusão no cadastro geral de fornecedores da(s) Entidade(s) Licitante(s), por meio do site <http://portaldecompras.fiesc.com.br> - seção “cadastro”.

2.1.1.1 – A solicitação deve ser realizada preferencialmente até 01 (um) dia útil antes da abertura deste pregão, para que haja tempo hábil da(s) Entidade(s) Licitante(s) liberarem as empresas para participação. A(s) Entidade(s) Licitante(s) não se responsabiliza(m) por cadastros solicitados fora deste prazo, pois poderá não haver tempo para liberação desses.

2.2 – O Edital e seus anexos, bem como seus esclarecimentos, erratas e prorrogações, estarão disponíveis na(s) Entidade(s) Licitante(s) por meio do site <http://portaldecompras.fiesc.com.br>, sendo de responsabilidade do fornecedor o acompanhamento, no mesmo site, de alterações que porventura ocorrerem.

2.3 – O manual operacional, para utilização do sistema, estará disponível para consulta e download no site: <http://portaldecompras.fiesc.com.br>, na aba “Normas e Instruções” e o Pregão poderá ser consultado na seção “Mural”.

2.4 – O credenciamento dar-se-á pela atribuição de senha pessoal intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, ao representante do fornecedor licitante, sendo que o credenciamento e sua manutenção dependerão de registro atualizado.

2.5 – O credenciamento junto à(s) Entidade(s) Licitante(s) implica na responsabilidade legal do fornecedor licitante e de seu representante e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

2.6 – O uso da senha de acesso pelo fornecedor licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à(s) Entidade(s) Licitante(s), responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.7 – A perda de senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente à(s) Entidade(s) Licitante(s) para imediato bloqueio de acesso.

2.8 – O fornecedor licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

2.9 – Os fornecedores licitantes deverão acompanhar as operações no sistema eletrônico, ficando responsáveis pelo ônus decorrente da perda de negócios por sua não conexão, desconexão ou pela inobservância de quaisquer mensagens ou avisos emitidos pelo sistema, não cabendo à(s) Entidade(s) Licitante(s), responsabilidade por eventuais danos decorrentes.

2.10 – Não poderá participar da presente licitação o fornecedor que:

2.10.1 – Vencedor em licitação anterior esteja em atraso na entrega, total ou parcial, do objeto que lhe foi adjudicado, bem como aquele que, adjudicado nos últimos dois anos, não tenha cumprido o contrato, independentemente de qualquer modalidade de aquisição ou de qualquer outra penalidade que lhe tenha sido aplicada pela(s) Entidade(s) Licitante(s);

2.10.2 – Tenha participação seja a que título for, de dirigentes ou empregados da(s) Entidade(s) Licitante(s);

2.10.3 – Tenha participação, seja a que título for, de ex-empregados da FIESC e suas Entidades, cujo lapso temporal entre seus desligamentos e a data de apresentação da proposta seja igual ou inferior a 18 (dezoito) meses.

2.10.4 – Esteja sob decretação de falência, dissolução ou liquidação;

2.10.5 – Seja estrangeiro e não esteja legalmente estabelecido no Brasil;

2.10.6 – Esteja inscrito no Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS).

3 – DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

3.1 – A proposta comercial, conforme disposto no ANEXO I do Edital, deverá ser registrada no sistema eletrônico de compras, no endereço <https://portaldecompras.fiesc.com.br>, observados os prazos, condições e especificações estabelecidas neste instrumento convocatório.

3.2 – O envio da proposta comercial pelo fornecedor licitante pressupõe o pleno conhecimento e atendimento das condições estabelecidas neste edital e seus anexos, inclusive das exigências de habilitação previstas no presente instrumento.

3.3 – O cadastro das propostas no portal de compras deverá ser efetuado no valor unitário do item, respeitando os valores de referência informados no ANEXO I do edital. Os lances serão efetuados no valor global do lote.

3.4 – Os preços propostos deverão ser limitados a duas casas decimais.

3.5 – Os preços propostos serão considerados completos e abrangem todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), fornecimento de mão-de-obra especializada, leis sociais, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material e de pessoal e qualquer despesa, acessória e/ou necessária, não especificada neste Edital.

3.6 – As propostas comerciais deverão especificar claramente o prazo de sua validade não podendo ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da abertura das mesmas, sendo considerado este prazo na falta de especificação na proposta.

3.7 – Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

3.8 – Até a abertura da sessão os fornecedores licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

3.9 – Serão desclassificadas as propostas que contiverem qualquer elemento que possibilite a identificação do fornecedor licitante.

4 – DA FASE COMPETITIVA DO CERTAME

4.1 – Na data e horário previstos neste edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a abertura e divulgação das propostas comerciais;

4.2 – A Comissão Permanente de Licitação analisará a conformidade das propostas comerciais encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com

o estabelecido no instrumento convocatório, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico;

4.3 – As propostas serão analisadas e classificadas inicialmente sem a observância do preço referência constante no ANEXO I do Edital, entretanto, na fase de negociação, será classificada somente a empresa que apresentar o preço final igual ou inferior aos preços de referência, ou seja, a dotação orçamentária prevista para essa contratação.

4.4 – Iniciada a fase competitiva, os representantes dos autores das propostas classificadas, deverão estar conectados ao sistema eletrônico para participar da sessão de lances;

4.4.1 – No caso de empate entre duas ou mais propostas, a classificação se fará obrigatoriamente, por sorteio automático, a ser efetuado pelo Portal de Compras, de forma aleatória.

4.5 – Os representantes dos fornecedores licitantes poderão oferecer lances sem restrições de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, sucessivos e decrescentes, **mas sempre inferior ao seu último lance ofertado**, onde o sistema eletrônico não aceitará dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro;

4.6 – Durante o transcurso da sessão pública, o sistema eletrônico informará aos representantes dos fornecedores licitantes, em tempo real, do valor do menor lance registrado pelo sistema eletrônico, vedada a identificação dos autores dos lances aos demais fornecedores licitantes participantes;

4.7 – Por iniciativa do Pregoeiro, o sistema eletrônico emitirá aviso de que terá início prazo aleatório de até 30 (trinta) minutos para o encerramento da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances;

4.8 – O sistema eletrônico ordenará os lances em forma crescente de preço, informando a proposta de menor preço, imediatamente após o encerramento da etapa de lances;

4.9 – Encerrada a etapa competitiva, o Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, com acompanhamento de todos os representantes, solicitação ou contraproposta ao fornecedor licitante que tenha apresentado a proposta de menor preço, para que seja obtida melhor proposta, observado os critérios de julgamento, não sendo admitido negociar condições diferentes previstas neste edital;

4.10 – Não poderá haver desistência dos lances ofertados.

4.11 – O Pregoeiro ordenará os lances em ordem crescente de preço e determinará ao fornecedor licitante classificado em primeiro lugar que encaminhe a proposta comercial atualizada escrita e assinada nos moldes do ANEXO II, contendo os menores preços vencedores, mantidas as mesmas condições constantes da proposta original, juntamente com os documentos de habilitação, nos termos do item 6 deste Edital.

4.12 – No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos fornecedores licitantes, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados. Caso a desconexão persista, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos fornecedores licitantes.

4.13 – Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá temporariamente o Pregão Eletrônico, para que seja analisada a compatibilidade dos produtos ofertados com as características



constantes do presente Edital, podendo, a seu critério, serem solicitadas amostras ou documentação com informações técnicas adicionais do produto.

4.14 – Ocorrendo a suspensão prevista no item acima, o Pregoeiro notificará os participantes da data e horário de reabertura do Pregão Eletrônico para conclusão da etapa de aceitação das propostas.

5 – DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

5.1 – A Comissão efetuará o julgamento das propostas pelo critério do MENOR PREÇO POR LOTE ÚNICO, dentro do valor referência estabelecido.

5.1.1 – A licitante melhor classificada deverá encaminhar a proposta de preço adequada ao último lance, em arquivo único, no prazo de 30 (trinta) minutos, contados da convocação, via chat, efetuada pelo Pregoeiro, sendo facultado a este a ampliação do prazo.

5.1.1.1 - O fornecedor deverá anexar a Proposta Comercial Atualizada, conforme disposto no ANEXO II deste edital, junto ao processo no Portal de Compras, clicando no “clipe” ao lado do item/lote vencido, no campo “Anexos da Negociação”, dentro do prazo descrito no item acima.

5.2 – A Comissão analisará a proposta comercial atualizada e serão desclassificadas as propostas, que não atenderem às exigências do presente Edital e seus anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades ou cujos preços sejam manifestamente inexequíveis.

5.3 – Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro.

5.4 – Se a proposta não for aceitável ou se a licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Edital.

5.5 – A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada neste Edital, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste instrumento convocatório.

5.6 – No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, registrando em ata acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

6 – DA APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1 – A licitante deverá encaminhar os documentos de habilitação exigidos neste Edital concomitantemente com o registro da proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em formato *.PDF, preferencialmente em pasta zipada.

6.1.1 – A habilitação das licitantes será julgada com base nos documentos encaminhados até a data e horário previstos neste Edital.

6.1.2 – Os documentos remetidos via Portal de Compras poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada, a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Pregoeiro.

6.1.2.1 – Os originais ou cópias autenticadas, **caso sejam solicitados**, deverão ser encaminhados para: FIESC – GEDEC – COORDENADORIA DE SUPRIMENTOS E LICITAÇÕES - Rod. Admar Gonzaga, 2765 - Itacorubi - Florianópolis/SC - 88034-001.

6.2 – Documentos complementares (habilitação e documentos técnicos), quando necessários à confirmação daqueles exigidos no Edital e já apresentados até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, deverão, mediante solicitação do Pregoeiro, ser enviados juntamente à proposta adequada ao último lance.

6.2.1 – Documentos relativos à habilitação jurídica:

- a) registro comercial, no caso de empresa individual; ou
- b) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício; ou
- c) contrato social do fornecedor ou estatuto com ata da assembleia que elegeu a atual diretoria, devidamente registrado na Junta Comercial do Estado ou publicação da mesma em jornal de grande circulação; ou
- d) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira, em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

6.2.2 – Documentos relativos à qualificação técnica:

a) 1 (um) atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, atestando, qualificando e comprovando a aptidão para o fornecimento compatível com o objeto da licitação.

a.1) o(s) atestado(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado original ou cópia reprográfica autenticada, assinados por autoridades ou representante de quem o expediu, com a devida identificação (Não será aceito atestado apresentado no papel timbrado do fornecedor licitante).

b) declaração especial preenchida - ANEXO III deste Edital.

6.2.3 – Documento relativo à qualificação econômico-financeira:

a) certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor licitante;

NOTA PARA LICITANTES CATARINENSES: O Poder Judiciário de Santa Catarina emitiu um aviso, em seu próprio site, conforme segue: ***“Considerando a implantação do sistema eproc no Poder Judiciário de Santa Catarina, a partir de 1º/4/2019, as certidões dos modelos “Cível” e “Falência, Concordata e Recuperação Judicial” deverão ser solicitadas tanto no sistema eproc quando no SAJ. As duas certidões deverão ser apresentadas conjuntamente, caso contrário não terão validade”.***

6.2.4 – Documentos relativos à regularidade fiscal:

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado;

b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

c) prova de regularidade com a fazenda federal, por meio da certidão negativa de débito ou positiva com efeitos de negativa, prevista na Portaria MF 358, de 5 de setembro de 2014, sendo válida simples cópia reprográfica de consulta na internet, que comprove a inexistência de débito, que poderá ser obtida junto ao [site www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br);

d) prova de regularidade com tributos estaduais, por meio de certidão negativa expedida pela unidade federativa da sede do fornecedor licitante;

e) prova de regularidade com tributos municipais, por meio de certidão negativa expedida pelo município sede do fornecedor licitante;

e.1) no caso de municípios que emitam Certidão Negativa de Tributos Mobiliários e Certidão Negativa de Tributos Imobiliários para comprovar a regularidade, as duas certidões deverão ser apresentadas conjuntamente, caso contrário não terão validade.

f) prova de regularidade para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), expedido pela Caixa Econômica Federal, por meio da apresentação da certidão negativa de débito, ou positiva com efeitos de negativa, sendo válida simples cópia reprográfica de consulta na Internet, que poderá ser obtida junto ao [site www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br);

g) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho, sob o abrigo da Lei nº 12.440/2011, sendo válida simples cópia reprográfica de consulta na Internet, que poderá ser obtida junto ao [site www.tst.jus.br/certidao](http://www.tst.jus.br/certidao);

6.3 – Os documentos supracitados deverão estar em plena validade, e, quando não tiverem sua validade expressa, deverão ser emitidos com no máximo 60 (sessenta) dias corridos de antecedência da data prevista para abertura das propostas, excetuando-se deste prazo os documentos de habilitação jurídica e os atestados de capacidade técnica.

6.4 – Será inabilitado o fornecedor licitante que não atender no todo ou em parte às condições estabelecidas no presente Edital e seus anexos, que apresente documentos com quaisquer tipos de vícios, erros de conteúdo e forma, sejam omissos, vagos, contenham vantagens não previstas no ato convocatório ou ainda, deixarem de apresentar qualquer documento, bem como, quando exigível, com prazo de validade expirado.

6.5 – Não serão aceitos protocolos em relação aos documentos solicitados neste item.

6.6 – Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do fornecedor licitante com o número do CNPJ e endereço respectivo, devendo ser observado o seguinte:

a) se o fornecedor licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; ou

b) se o fornecedor licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto o(s) atestado(s) de capacidade técnica que poderá(ão) ser emitido(s) para matriz ou para filial e outros documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

6.7 – Verificado o atendimento das exigências fixadas no Edital, observados os documentos necessários à habilitação, o fornecedor licitante será declarado vencedor.

6.8 – Sendo a hipótese de inabilitação ou de descumprimento de exigências estabelecidas pelo instrumento convocatório, caberá à Comissão Permanente de Licitação autorizar o Pregoeiro a convocar o autor do segundo menor lance e, se necessária observada à ordem crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido por este instrumento convocatório.

6.9 – Caso todos os fornecedores licitantes sejam inabilitados ou todas as propostas desclassificadas, a Comissão Permanente de Licitação poderá fixar aos fornecedores licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para apresentação de nova documentação ou de outras propostas, escoimadas das causas que motivaram a inabilitação ou desclassificação – **NÃO SENDO PERMITIDA A ALTERAÇÃO DO VALOR INICIAL DESCRITO NO DOCUMENTO DE PROPOSTA COMERCIAL.**

7 – DA ATA DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO

7.1 – O sistema eletrônico emitirá ata circunstanciada, da sessão pública do Pregão, contendo o(s) registro(s):

- a) dos fornecedores licitantes;
- b) das propostas apresentadas na ordem de classificação;
- c) as informações postadas através da ferramenta de *chat*;
- d) os valores vencedores finais.

8 – DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

8.1 – Sob pena de decadência do direito, no prazo de até **48 (quarenta e oito) horas corridas** (na contagem das horas corridas, não serão contabilizadas as horas relativas aos sábados, domingos e feriados nacionais) anteriores a data fixada para sessão de abertura, qualquer pessoa, por meio de registro no sistema eletrônico, poderá solicitar esclarecimentos - função “**Esclarecimentos**” - ou impugnar o presente Edital.

8.2 – Caberá a Comissão Permanente de Licitação, decidir sobre tal pedido de impugnação do Edital antes da realização do certame licitatório.

8.3 – Acolhido o pedido de impugnação contra o ato convocatório, feitos os ajustes necessários, será designada nova data para a realização da presente licitação, mediante comunicação por meio do *site* <http://portaldecompras.fiesc.com.br>, se a eventual alteração do Edital vier a afetar a formulação das propostas.

9 – DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO E DO RECURSO ADMINISTRATIVO

9.1 – Da decisão que desclassificar as propostas de preços iniciais, somente caberá pedido de reconsideração à própria Comissão Permanente de Licitação, a ser apresentado exclusivamente por meio de sistema eletrônico, acompanhado da justificativa de suas razões, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico;

9.1.1 – A Comissão Permanente de Licitação decidirá no mesmo prazo, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico;

9.1.2 – Da decisão da Comissão Permanente de Licitação relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

9.2 – Declarado o fornecedor licitante vencedor, os demais fornecedores licitantes que desejarem recorrer, deverão manifestar de forma imediata e motivada sua intenção de recorrer, registrando a síntese de suas razões recursais em campo próprio do sistema eletrônico no prazo máximo de 30 (trinta) minutos;

9.2.1 – A falta de manifestação imediata e motivada do fornecedor licitante importará a decadência do direito de recurso;

9.2.2 – Admitido o recurso, o fornecedor licitante apresentará o recurso, anexando em campo próprio do sistema eletrônico, no prazo de **48 (quarenta e oito) horas corridas** (na contagem das horas corridas, não serão contabilizadas as horas relativas aos sábados, domingos e feriados nacionais) à Autoridade Competente, que será disponibilizado a todos os fornecedores licitantes participantes. Os demais interessados, desde logo, ficam intimados a apresentar contrarrazões, em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do fornecedor recorrente, devendo apresentá-las em campo próprio do sistema eletrônico sendo-lhes assegurada vista dos autos.

9.2.3 – Os recursos serão julgados no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, contados da data final para sua interposição, ou quando for o caso, daquela prevista para a manifestação dos demais fornecedores licitantes, pela Autoridade Competente ou por quem esta delegar competência, nos termos do § 3º do art. 22 e do art. 23 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e SENAI.

9.2.4 – O acolhimento do recurso implicará tão somente na invalidação daqueles atos que não sejam passíveis de aproveitamento.

9.2.5 – Os recursos terão efeito suspensivo somente quando interpostos contra a decisão que declarar o fornecedor licitante vencedor.

9.3 – Não serão conhecidas as impugnações, os recursos e as contrarrazões apresentadas fora do sistema eletrônico ou do prazo legal.

9.4 – Só se iniciam e vencem os prazos referidos neste item em dia de expediente na sede da(s) Entidade(s) Licitante(s).

10 – DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO

10.1 – Declarado o licitante vencedor pela Comissão Permanente de Licitação, o Pregoeiro consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico, encaminhando-se o processo à autoridade competente para homologação e adjudicação.

10.2 – Concluído o julgamento das propostas, passado o prazo recursal e realizada a homologação e adjudicação do objeto da licitação ao fornecedor licitante vencedor, o resultado da licitação será disponibilizado no *site* <http://portaldecompras.fiesc.com.br>.

11 – DA CONTRATAÇÃO

11.1 – A contratação será formalizada por meio de **CONTRATO**, conforme ANEXO V – Minuta do Contrato, parte integrante deste Edital.

11.2 – Homologado/adjudicado o resultado deste certame, o contrato será formalizado em via digital mediante assinatura(s) eletrônica(s) por meio de ferramenta indicada pela(s) Entidade(s) Licitante(s). O prazo de assinatura(s) do contrato será de 03 (três) dias úteis, contados a partir do envio de aviso eletrônico emitido pela ferramenta indicada, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

11.2.1 – Igualmente, e com o mesmo prazo, será(ão) formalizado(s) eventual(is) termo(s) de aditamento e outro(s) documento(s) que vier(e)m a ser firmado(s) pelas partes durante a vigência do contrato.

11.2.2 – Os prazos aqui definidos começarão a contar da data de recebimento do aviso a ser encaminhado pela(s) Entidade(s) Licitante(s).

11.3 – O prazo para a assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo licitante vencedor durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela(s) Entidade(s) Licitante(s).

11.4 – Transcorrido o prazo sem que o contrato seja assinado, a(s) Entidade(s) Licitante(s) poderá(ão) convocar os demais fornecedores licitantes, obedecida à ordem de classificação, para assinar o contrato em idêntico prazo, desde que comprovadas suas habilitações.

11.5 – O fornecedor licitante Contratado ficará obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos que se fizerem necessários, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

12 – DAS PENALIDADES

12.1. A inexecução total ou parcial do objeto contratado sujeitará o **Contratado**, garantida a defesa prévia, às seguintes penalidades: advertência, multa, rescisão e suspensão do direito de licitar ou contratar com a **FIESC e suas Entidades**, por prazo não superior a 2 (dois) anos, nas formas adiante especificadas.

12.2. Será cabível pena de **advertência** nos casos de infrações de menor gravidade.

12.3. Será cabível pena de **multa**:

a) Multa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega do objeto, calculado sobre o valor correspondente a parte inadimplida, até o limite de 9,9% (nove vírgula nove por cento), ensejando a critério da Entidade, a rescisão contratual;

b) Em caso de inexecução total, multa no percentual de 20% (vinte por cento) do valor atualizado do objeto contratado e ensejando, a critério da Entidade, a rescisão contratual;

c) Ao proponente que convocado, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, poderá ser aplicada a penalidade de suspensão do direito de licitar e/ou multa até o percentual de 10% (dez por cento) do valor da proposta apresentada.

12.4. A multa poderá ser aplicada isolada ou cumulativamente com as demais penalidades;

12.5. Caberá a penalidade de suspensão do direito de licitar, pelo prazo máximo de 2 (dois) anos, contados a partir de sua aplicação, nos casos de inexecução total ou parcial, de que decorra rescisão contratual, a critério da Entidade;

12.6. As multas poderão ser descontadas dos recebimentos a que a contratada tiver direito ou cobrados judicialmente, caso não haja pagamento espontâneo;

12.7. As garantias (caução) poderão ser utilizadas para cobrir o valor das multas aplicadas, das perdas e danos, e quaisquer outros prejuízos causados pelo contratado;

12.8. Fica facultada a defesa prévia da empresa, em qualquer caso de aplicação de penalidade.

13 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 – A presente licitação destina-se a selecionar a proposta mais vantajosa para a(s) Entidade(s) Licitante(s) e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhe são correlatos.

13.2 – As normas que disciplinam este certame serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os fornecedores interessados, atendidos ao interesse público e da(s) Entidade(s) Licitante(s), sem comprometimento da segurança da contratação.

13.3 – Nenhuma indenização será devida aos fornecedores licitantes pela elaboração ou pela apresentação de documentação referente ao presente Edital.

13.4 – A adjudicação do objeto da licitação ao fornecedor licitante vencedor e a homologação do certame não implicarão direito à contratação.

13.5 – Fica assegurado à(s) Entidade(s) Licitante(s) o direito de cancelar a licitação, antes de assinado o contrato, desde que justificado, de acordo com o art. 40, do Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI.

13.6 – Os recursos orçamentários para contratação do objeto deste Edital estão assegurados no orçamento geral da(s) Entidade(s) Licitante(s).

13.7 – Os atos decorrentes desta licitação serão públicos, salvo quanto ao conteúdo das propostas, até a respectiva abertura.

13.8 – É facultado ao Pregoeiro, à Comissão Permanente de Licitação ou Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

13.9 – O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do fornecedor licitante, desde que sejam possíveis as aferições das suas qualidades e as exatas compreensões da sua proposta durante a sessão do certame.

13.10 – Este Edital, com suas partes integrantes, passará a fazer parte do instrumento contratual, como se nele estivesse transcrito.



13.11 – A participação na presente licitação implica em concordância tácita, por parte do fornecedor licitante, com todos os termos e condições deste Edital, seus anexos e no Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI.

13.12 – Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, observando-se que só se iniciam e vencem prazos em dia de expediente normal na(s) Entidade(s) Licitante(s), exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

13.13 – No caso de alteração deste Edital, no curso do prazo estabelecido para a realização do certame, o prazo será reaberto, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

13.14 – Considerando que as Entidades do Sistema “S” não integram a administração pública, os benefícios previstos na Lei complementar 123/2006 para Empresas de Pequeno Porte ou Microempresas não poderão ser requeridos pelos fornecedores licitantes no decorrer do certame licitatório.

13.15 – Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro e a Comissão Permanente de Licitação.

Florianópolis, 08 de março de 2022.



Bento Patrício da Rocha Matos
Presidente da Comissão Permanente de Licitação

Lawrence Brasil de Oliveira
Membro da Comissão Permanente de Licitação

Valencia Rosana Martins de Alencar
Membro da Comissão Permanente de Licitação

Diretoria Institucional e Jurídica

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0112/22/FIESC/SESI/SENAI/IEL/SC

1 – OBJETO

1.1. Seleção para contratação de empresa especializada em central de atendimento multicanal na modalidade SAAS (software como serviço), para uso nos processos de atendimento aos clientes das Entidades Licitantes FIESC-SESI-SENAI-IEL/SC, conforme condições e exigências do Edital e seus anexos.

2 – DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

2.1. Para fins de escolha da proposta vencedora será considerado o fornecedor licitante que apresentar o **MENOR PREÇO POR LOTE ÚNICO**, não superior aos valores de referência unitários de preços, estabelecidos no item 3.1 deste Termo de Referência e cuja proposta estiver de acordo com as especificações deste Edital.

3 – DO VALOR DE REFERÊNCIA E QUANTIDADE ESTIMADA ANUAL

3.1. Para fins de escolha da proposta vencedora será considerado o fornecedor licitante que apresentar o **MENOR PREÇO POR LOTE ÚNICO**, não superior aos valores unitários de referência, estabelecidos no item 3.2 e cuja proposta estiver de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

3.2. O Preço da Proposta, para cada item, para fins de julgamento, a ser apresentado pelo Fornecedor Licitante, não poderá ser superior aos valores apresentados abaixo:

LOTE ÚNICO					
Item	Serviço	Qtd	Periodicidade	Preço referência unitário (R\$)	Preço anual (R\$)
1	Plano Profissional (3 usuários + 1 número de Whatsapp + 1 armazenamento do número (nuvem ou API))	12	Mensal	579,50	6.954,00
Item	Serviço	Qtd estimada anual	Periodicidade	Preço referência unitário (R\$)	Preço estimado anual (R\$)
2	Usuários adicionais	5.160	Sob demanda	49,90	257.484,00
3	Armazenamento em nuvem ou API de integração do Whatsapp	420	Sob demanda	395,12	165.950,40
4	Conversa ativa	120.000	Sob demanda	0,30	36.000,00
5	Conversa receptiva	108.000	Sob demanda	0,30	32.400,00
Preço global do Lote (R\$)					498.788,40



3.3. Poderá a FIESC ter mais de uma instância do sistema de acordo com sua necessidade. Exemplo: Uma instância para o suporte SENAI, outra para o serviço de cobrança corporativo, etc.

3.4. O consumo dos itens 2, 3 e 4 e 5 será sob demanda e o pagamento se dará pela quantidade de ativos na plataforma no mês.

3.5. Para os itens 2, 3, 4 e 5 as quantidades mencionadas acima constituem mera estimativa, não estando os Contratantes obrigados a realizar a totalidade do quantitativo, podendo ser revisto e não cabendo ao Contratado qualquer outra espécie de indenização no caso de não execução.

3.6. Conforme diretrizes publicadas pelo Facebook, o Contratado deverá fornecer as primeiras 1.000 conversas de cada mês de forma gratuita, não faturando as primeiras 1.000 conversas ativas ou receptivas.

3.7. Todas as conversas são medidas em sessões fixas de 24(vinte) horas. A conversa inicia quando a primeira mensagem da empresa é entregue, seja por iniciativa própria ou como uma resposta ao cliente. A empresa e os usuários podem trocar quantas mensagens quiserem (inclusive mensagens de modelo) durante uma sessão de 24(vinte) horas sem acarretar cobranças adicionais. Haverá uma única cobrança para cada sessão.

3.8. Os serviços de implantação e suporte fazem parte da contratação, mas não deverão possuir custo adicional além dos itens já previstos acima.

4 – ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

4.1. Definições e Conceitos:

4.1.1. SISTEMA FIESC: É a FIESC e suas entidades e unidades que poderão consumir os serviços descritos neste edital;

4.1.2. CONTRATADO: É a empresa que entregará o serviço e/ou produto, de acordo com as especificações deste Edital;

4.1.3. CONTRATANTES: A FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA – FIESC, CNPJ n.º 83.873.877/0001-14, o SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA/ Departamento Regional de Santa Catarina – SESI/DR/SC, CNPJ n.º 03.777.341/0001-66, o SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL/ Departamento Regional de Santa Catarina – SENAI/DR/SC, CNPJ n.º 03.774.688/0001-55 e o INSTITUTO EUVALDO LODI DE SANTA CATARINA – IEL/SC, CNPJ n.º 83.843.912/0001-52, pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, entidades da FIESC, com sede na Rodovia Admar Gonzaga, nº 2.765, Itacorubi, Florianópolis – SC, doravante denominadas simplesmente Contratantes.

4.1.4. GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (GETIC): É a área integrada de tecnologia da informação e comunicação da FIESC e suas Entidades, responsável pelo apoio aos Contratantes, em conjunto com o Contratado, das atividades relacionadas ao escopo deste edital;

4.1.5. CENTRO DE ATENDIMENTO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO TÉCNICA, ou simplesmente CENTRO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO (CSM): Ponto de contato único com FORNECEDOR para solicitação de serviços manutenção e operação, com atendimento telefônico, para abertura e acompanhamento de chamados;

4.1.6. REQUISITOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (RNS): Condições mínimas de operação da solução e de atendimento aos serviços executados pelo FORNECEDOR durante a implantação, manutenção e prestação de serviços durante a vigência do contrato;

4.1.7. JANELA DE HORÁRIO COMERCIAL (JHC): É considerada janela de horário comercial as horas úteis e dias comerciais, de segunda-feira à sexta-feira, entre 08h (oito horas) e 18h (dezoito horas), perfazendo 10h (dez horas) úteis por dia. Não são considerados dias úteis feriados nacionais de segunda-feira à sexta-feira;

4.1.8. JANELA DE HORÁRIO DE PRODUÇÃO (JHP): É considerada janela de horário de produção 24h(vinte e quatro horas) por dia e 07(sete)dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados;

4.1.8.1. Quando feita referências a horário, deve ser utilizada a hora de Brasília – DF.

4.1.9. RESPONSÁVEL TÉCNICO: É o profissional indicado pelo Contratado que atuará como ponto de contato entre os Contratantes e o Contratado para esclarecimento de dúvidas acerca da prestação do serviço e demais itens previstos em contrato;

4.1.10. MANUTENÇÃO CORRETIVA: Entende-se por manutenção corretiva, a série de procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em perfeito estado de uso, ocupação e desempenho após a ocorrência de defeitos imprevisíveis e repentinos compreendendo, inclusive, substituições de peças e componentes de forma a restaurar suas condições normais de funcionamento;

4.1.11. FALHA: É considerada falha a indisponibilidade, total ou parcial, do serviço por período. Uma FALHA é decorrência de um INCIDENTE e, portanto, caracterizada como tal;

4.1.12. INCIDENTE: Entende-se por INCIDENTE o desvio padrão de funcionamento da solução como serviços, funcionalidades, equipamentos e seus componentes;

4.1.13. PROBLEMA: Quando o INCIDENTE foi resolvido com o restabelecimento do serviço ou funcionalidade, contudo a causa raiz do INCIDENTE não foi identificada, desta forma, é necessário identificar a causa raiz (PROBLEMA) para que o incidente não se repita. Um PROBLEMA só poderá ser aberto após o restabelecimento do serviço/funcionalidade quando a sua origem for um INCIDENTE;

4.1.14. DÚVIDA. Entende-se por DÚVIDA, a necessidade de acionamento ao Contratado para elucidar dúvidas técnicas ou operacionais na utilização de algum recurso da aplicação;

4.1.15. SOLUÇÃO DE CONTORNO: Entende-se por solução de contorno a restauração de funcionamento de um serviço, equipamento ou seus componentes ao estado de funcionamento adequado;

4.1.16. SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO: Entende-se por solicitação de serviços, alterações de configuração, atualizações, remanejamento de equipamentos, melhorias nos serviços, e outras atividades que não se qualificam como INCIDENTE, PROBLEMA ou DÚVIDA.

4.2. Especificação técnica:

4.2.1.1. O Contratado deverá fornecer uma plataforma capaz de permitir o acompanhamento e retorno imediato do contato realizado entre os Contratantes e seus clientes, através dos seus canais de suporte (WhatsApp, Instagram, Facebook e Sites);



4.2.1.2. A plataforma deverá dispor de recurso para uso de mídias sociais por chat, podendo ser disponibilizada através de sites, WhatsApp, Facebook, Instagram e entre outros;

4.2.1.3. A plataforma deverá dispor de uma interface única que integra todas as mídias sociais em um único local para atendimento de clientes;

4.2.1.4. A plataforma deve ser SaaS, com a instalação totalmente no ambiente do Contratado, disponibilizando através da plataforma web o acesso à plataforma do Contratado;

4.2.1.5. O Contratante terá acesso a um painel visual que apresentará, de maneira centralizada, um conjunto de informações, permitindo o acompanhamento dos atendimentos em tempo real:

4.2.1.6. A plataforma deve dispor de recurso de API (Application Programming Interface – Interface de Programação de Aplicativos) que permitirá realizar integrações com outras soluções, sendo de responsabilidade da contratante realizar as adequações para integrar as soluções desejadas;

4.2.1.7. A plataforma deverá dispor de integração com o facebook para uso da API do WhatsApp (WABA);

4.2.1.8. O Contratante e a plataforma deverão seguir todas as diretrizes e políticas estabelecidas pelo Facebook;

4.2.1.9. A plataforma deverá dispor armazenamento ilimitado de conversas e dados da Contratante. Quando necessário a Contratante poderá solicitar backup, recuperação ou remoção de dados, seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709);

4.2.1.10. A plataforma deve contar com recursos que possibilitem:

4.2.1.10.1. Criar e personalizar modelos de respostas padronizados, que possam ser acessados pelos atendentes no momento do atendimento;

4.2.1.10.2. Incluir anotações internas que possam ser compartilhadas entre os operadores;

4.2.1.10.3. A plataforma omnichannel deverá contar ainda com painel de configuração e criação de fluxogramas, filtros, relatórios estatísticos e gráficos. Que possam ser visualizados em tempo real pelos gestores, a fim de dar transparência e produzir recursos que possibilitem à gestão, ter condições de avaliar o nível de satisfação da categoria, avaliar o desempenho da equipe e promover ações que aprimorem os atendimentos;

4.2.1.10.4. Deve contar com um painel de controle administrativo para segmentar níveis de permissões dos usuários ao sistema.

4.2.1.10.5. Deve conter um painel de controle das conversas ativas e receptivas, no qual seja possível visualizar quantas conversas ativas e receptivas foram enviadas e/ou recebidas, para a bilhetagem do consumo.

4.2.1.11. Tipos de usuários:

4.2.1.11.1. Agente, administrador e proprietário;

4.2.1.12. Atendimento multicanal:

4.2.1.12.1. Chat - Site / WhatsApp;

4.2.1.12.2. Bot - Chat site / WhatsBot;

4.2.1.12.3. Integração com redes sociais;

4.2.1.12.4. Pessoas - Grupos de atendimento / Grupos de Operação;

4.2.1.12.5. Relatórios - Chat / Relatórios totais de conversas / Relatórios personalizados / SLA (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço).

4.2.1.13. Controle de métricas:

4.2.1.13.1. Relatórios de performance;

4.2.1.13.2. Dashboards;

4.2.1.13.3. Pesquisa de satisfação (chat site);

4.2.1.13.4. Exportação em XLS e PDF.

4.2.1.14. Integrações:

4.2.1.14.1. API aberta (interações JSON), com possibilidade de integrações via Zapier;

4.2.1.14.2. Integração via Webhook;

4.2.1.14.3. API para integração com chat;

4.2.1.14.4. Vinculação de páginas do Facebook e Instagram;

4.2.1.14.5. API de integração com Whatsapp (WABA).

4.1.14.6.1. Executam ações automáticas de chats de acordo com as configurações realizadas;

4.2.1.15. Automações:

4.2.1.15.1. Executam ações automáticas de chats de acordo com as configurações realizadas;

4.2.1.16. Workflow nativo:

4.2.1.16.1. Criação de fluxos de atendimento para chats.

4.2.1.17. Materiais de treinamento e autoatendimento:

4.2.1.17.1. Central de treinamento;

4.2.1.17.2. Base de conhecimento.

4.3. IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA

4.3.1. O Contratado deverá treinar os colaboradores que farão uso do sistema e acompanhar o período de implantação e/ou migração do ambiente nos Contratantes.

4.3.2. O treinamento ocorrerá de forma remota, bem como a implantação do sistema.

4.3.3. Os Contratantes possuem conta na página de gerenciador de negócios do Facebook (<https://business.facebook.com/>);

4.3.4. Os Contratantes possuem APP (<https://developers.facebook.com/>) habilitado e a página verificada pelo Facebook;

4.3.5. Os Contratantes possuem API do WhatsApp com a 360 dialog (<https://www.360dialog.com/>). O Contratado deverá promover a migração ou manutenção da API.

4.4. REQUISITOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

4.4.1. O Contratado deverá disponibilizar uma Central de Suporte Técnico (CST) para atendimento de qualquer natureza prevista. O atendimento deverá ser realizado com acionamentos ilimitados, sem custos adicionais aos Contratantes;

4.4.2. Os atendimentos realizados pelo time de suporte deverão acontecer via e-mail e chat online, sendo registrados na plataforma e com comunicações com o solicitante via e-mail;

4.4.3. Os prazos de atendimento do Contratado são variáveis, conforme a natureza da operação, e existem dois critérios: prazo de início de atendimento (em horas) e prazo de conclusão de atendimento (em horas).

NATUREZA DA OPERAÇÃO	ANS INÍCIO DE ATENDIMENTO	ANS CONCLUSÃO DE ATENDIMENTO
Incidente	02 horas JHC	08 horas JHC
Solicitação de serviço	08 horas JHC	50 horas JHC
Dúvida	08 horas JHC	20 horas JHC

4.4.4. O chamado deverá conter as seguintes informações:

4.4.4.1. Data, hora e minuto de abertura;

4.4.4.2. Nome completo do atendente do Contratado;

4.4.4.3. Nome completo do solicitante dos Contratantes;

4.4.4.4. Natureza do chamado;

4.4.4.5. Número de protocolo;

4.4.4.6. Estimativa de atendimento;

4.4.4.7. Data, hora e minuto de vencimento;

4.4.4.8. Descrição da demanda;

4.4.5. Para efeito de controle, os tempos de resolução serão contados a partir da data e hora de registro na CST e no período estabelecido como JHC;

4.4.6. O atendimento será considerado finalizado somente após encerramento da demanda na CST. O Contratado só poderá encerrar um chamado após aceite formal dos Contratantes;

4.4.7. Os serviços contratados deverão ter indicador de disponibilidade de no mínimo 97%(noventa e sete por cento) ao mês;

4.4.7.1. O tempo de indisponibilidade será contabilizado a partir do registro na CST até a correção total e retomada da qualidade do serviço;

4.4.7.2. As paradas programadas e previamente agendadas, que tenham o de acordo dos Contratantes, não serão contabilizadas nesse indicador;

4.4.7.3. Por exemplo, considerando um mês em que haja 200h(duzentas horas) úteis, a indisponibilidade deverá ser de até 06h(seis horas) úteis;

4.4.8. É responsabilidade do Contratado o controle dos RNS aplicáveis para todos os serviços, sendo caracterizado como falha grave o não cumprimento pelo Contratado do tratamento dos RNS durante a vigência do contrato;

4.4.9. Os RNS poderão ser revistos durante a execução do contrato e sofrer alterações mediante acordo entre as partes, sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente para garantir a qualidade dos serviços para os Contratantes e desde que não haja prejuízos para o Contratado.

5- DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

5.1. O Contratado se compromete a executar os serviços em acordo com as especificações do Edital e seus anexos, assim como as da proposta, do contrato que dele se originar e das normas técnicas, durante todo o período de vigência do contrato;

5.2. O Contratado não poderá alegar incapacidade de execução parcial ou total do objeto contratado, bem como a impossibilidade de promover ajuste e/ou adequação de "performance" técnica, quaisquer que sejam os empecilhos, estando obrigada à execução dos ajustes e adequações necessárias, sem ônus para os Contratantes;

5.3. Quando aplicável ao serviço prestado, o Contratado deverá realizar manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas prioritariamente fora do expediente normal da organização e em horário previamente agendado com a GETIC;

5.4. Dar ciência imediata e formalmente (e-mail ou documento impresso) sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

5.5. Apresentar relatório mensal dos serviços prestados;

5.6. Executar todas as tarefas sem que haja necessidade de interrupção dos serviços de TI em produção, exceto aquelas previamente agendadas e com autorização dos Contratantes;

5.7. Acompanhar a qualidade da execução e os níveis mínimos de serviço requeridos, com vistas a manter a operação normal do ambiente de TI dos Contratantes e, quando necessário, alinhar os serviços aos padrões de qualidade previamente definidos;

5.8. Prestar os esclarecimentos solicitados e atender prontamente às reclamações sobre seus serviços;

5.9. Exercer controle sobre a qualidade e pontualidade dos serviços prestados;

- 5.10. Reexecutar serviços que justificadamente forem solicitados pelos Contratantes quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis aos mesmos.
- 5.11. É obrigação do Contratado responder por quaisquer danos causados, diretamente, a bens de propriedade dos órgãos contratantes ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados, durante a execução dos serviços;
- 5.12. Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com todas as condições de habilitação e qualificação, exigidas na licitação;
- 5.13. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse dos Contratantes ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e as regras de negócios, devendo orientar seus profissionais nesse sentido;
- 5.14. O Contratado se compromete a manter sigilo acerca das informações obtidas e geradas durante a vigência do contrato, mediante assinatura do TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO PARA TERCEIROS (ANEXO IV), que deve ser assinado junto com o contrato. Todos os integrantes ou envolvidos em projetos por parte do Contratado, também deverão assinar esse termo, bem como são responsáveis pelas credenciais de acesso a sistemas e infraestrutura dos Contratantes, caso fornecidas. O uso incorreto ou divulgação destas informações acarretará em multa ao Contratado.
- 5.15. Seguir a Política de Segurança da Informação dos Contratantes e suas respectivas alterações, disponível em <http://fiesc.com.br/politica-de-privacidade>;
- 5.16. Atender aos requisitos da política de segurança da informação da FIESC e Lei de Proteção de Dados durante a prestação do serviço.

6 – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 6.1. Exercer a fiscalização dos serviços através de colaboradores designados para esse fim (gestor técnico), procedendo o atesto das respectivas faturas, com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias;
- 6.2. Encaminhar formalmente a solicitação de serviço ao Contratado por ferramenta de chamado - CSM;
- 6.3. Aplicar ao Contratado as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 6.4. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento ao Contratado, dentro dos prazos pré-estabelecidos;
- 6.5. Efetuar o pagamento dos serviços prestados dentro das condições estabelecidas no contrato;
- 6.6. Solicitar ao Contratado todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
- 6.7. Informar ao Contratado qualquer anormalidade constatada na execução do contrato;



6.8. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as respectivas especificações;

6.9. Permitir o livre acesso dos empregados do Contratado às dependências dos Contratantes, quando necessário;

6.10. Solicitar a substituição de empregados do Contratado que não estejam executando os serviços de acordo com as exigências deste termo de referência.

6.11. Fornecer toda e qualquer informação necessária ao Contratado para o correto fornecimento/execução da aquisição/serviço.

7 – DA FORMA DE PAGAMENTO E FATURAMENTO

7.1. As notas fiscais deverão ser faturadas com os seguintes dados:

UNIDADE	CNPJ	ENDEREÇO
FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA – FIESC	83.873.877/0001-14;	Rodovia Admar Gonzaga, nº 2.765, Itacorubi, Florianópolis – SC

7.1.1. Os serviços executados no mês serão pagos no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias após a emissão da nota fiscal e de acordo com os serviços demandados, sendo os pagamentos realizados nas sextas-feiras que antecedem o prazo indicado.

7.1.2. As NFs devem ser encaminhadas para sti.lima@fiesc.com.br.

7.1.3. Fica a critério dos Contratantes no decorrer da vigência contratual alterar a Entidade para faturamento.

8 – DO LOCAL DE ENTREGA DO BEM/SERVIÇO

8.1. Toda prestação de serviços deverá ser de forma remota conforme especificações do termo de referência. Se por alguma especificidade técnica for necessário prestação de serviço presencial, este deverá ser prestado na sede da FIESC, conforme endereço abaixo:

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA – FIESC
CNPJ n.º 83.873.877/0001-14;
Rodovia Admar Gonzaga, nº 2.765, Itacorubi, Florianópolis – SC.

9 – DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

9.1. O acompanhamento da execução dos serviços ficará sob responsabilidade de: Coordenador de Sustentação de TI - Josley da Costa.

11 – DO PRAZO DE EXECUÇÃO OU VIGÊNCIA

10.1. A vigência do contrato será de 12 (doze) meses prorrogáveis por até 60 (sessenta) meses.

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL ATUALIZADA



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0112/22/FIESC/SESI/SENAI/IEL/SC

A apresentação da proposta implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, assumindo o proponente o compromisso de fornecer o objeto nos seus termos, em quantidade e qualidade adequada à perfeita execução contratual.

LOTE ÚNICO					
Item	Serviço	Qtd	Periodicidade	Preço unitário (R\$)	Preço anual (R\$)
1	Plano Profissional (3 usuários + 1 número de Whatsapp + 1 armazenamento do número (nuvem ou API))	12	Mensal		
Item	Serviço	Qtd estimada anual	Periodicidade	Preço unitário (R\$)	Preço anual (R\$)
2	Usuários adicionais	5.160	Sob demanda		
3	Armazenamento em nuvem ou API de integração do Whatsapp	420	Sob demanda		
4	Conversa ativa	120.000	Sob demanda		
5	Conversa receptiva	108.000	Sob demanda		
Preço global do Lote (R\$)					

- Prazo de validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação.

DADOS DA EMPRESA			
Razão Social			
CNPJ N°			
Endereço			
N°	Compl.	Bairro	
Cidade	UF	CEP	
Telefone (S)	E-mail	Home-page	
Banco	Agência	Conta	
REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA RESPONSÁVEL QUE IRÁ ASSINAR O CONTRATO (OU ATA)			
Nome			
CPF	RG		
E-mail			

Declaro que os serviços a serem fornecidos atenderão às especificações previstas e que estou ciente e concordo com todas as condições estabelecidas neste Edital.

Declaro expressamente estarem incluídos no preço cotado todos os impostos, taxas, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes sobre o objeto deste certame, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

Cidade, ___ de _____ de 20__.

Assinatura do representante legal



ANEXO III – DECLARAÇÃO ESPECIAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0112/22/FIESC/SESI/SENAI/IEL/SC

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por meio de seu representante legal (nome) _____, portador da cédula de identidade nº _____, expedida pelo _____, inscrito (a) no CPF sob nº _____, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins do processo de licitação acima referido:

- a) que recebeu e estudou todos os documentos inerentes a presente licitação e tomou conhecimento integral do teor do Edital da licitação supracitada, sujeitando-se às disposições nele contidas;
- b) que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
- c) que respeita os direitos sociais dos trabalhadores preceituados na Constituição Federal e na Consolidação da Leis Trabalhistas, no que tange a não utilização e/ou a utilização dentro dos parâmetros estabelecidos em Lei, de trabalhos forçados, discriminatórios, perigosos, insalubres e penosos;
- d) que não foi declarada inidônea para licitar ou contratar com a FIESC e suas Entidades (SENAI, SESI e IEL), bem como comunicará qualquer fato ou evento superveniente quanto à habilitação ao certame supra, especificamente à qualificação técnica, regularidade fiscal, capacidade jurídica e situação econômico-financeira;
- e) que vencedor em licitação anterior não esteja em atraso na entrega, total ou parcial, do objeto que lhe foi adjudicado e no caso de contratada, nos últimos dois anos, cumpriu devidamente o contrato
- f) que na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados da(s) Entidade(s) Licitante(s);
- g) que não está sob decretação de falência, dissolução ou liquidação;
- h) que não é estrangeiro e está legalmente estabelecido no Brasil;
- i) que não está inscrito no Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS);
- j) que o Ato Constitutivo apresentado é o vigente;
- k) que concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.
- l) que está ciente e concorda que os contratos firmados a partir do resultado deste certame e seus eventuais aditamentos somente serão formalizados em via digital sendo que suas assinaturas acontecerão de forma eletrônica por meio de ferramenta indicada pela(s) Entidade(s) Licitante(s).
- m) que está ciente e concorda com a política de segurança da informação para fornecedores, conforme documento disposto no portal de compras da FIESC, seção normas e instruções.
- n) que não tem participação de ex-empregado da FIESC e suas Entidades, cujo lapso temporal entre seus desligamentos e a data de apresentação da proposta seja igual ou inferior a 18 (dezoito) meses.

Atenciosamente

Assinatura do representante legal



ANEXO IV – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO PARA TERCEIROS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0112/22/FIESC/SESI/SENAI/IEL/SC

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO PARA TERCEIROS

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE QUE ENTRE SI CELEBRAM A FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA E SUAS ENTIDADES E Digite a empresa – VINCULADO AO CONTRATO N. Número do Contrato CELEBRADO ENTRE AS PARTES.

A **digitar a entidade da FIESC**, com sede na cidade de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, inscrita no CNPJ sob o nº **Digite o número do CNPJ**, neste ato, representada por **Digite o nome do colaborador responsável**, e **Digite a empresa terceira**, pessoa jurídica com sede na cidade de **Digite Cidade da empresa terceira** no Estado de **Digite estado da empresa terceira**, inscrita no CNPJ sob o nº **Digite CNPJ da empresa terceira**, neste ato, representada por **Digite o nome do responsável da empresa terceira**, em conjunto denominadas **PARTES**.

Visando regular o uso das informações objeto do Contrato Principal a ser firmado entre as **PARTES**, cujo objeto é **Digite as informações do serviço**, resolvem celebrar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**, de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 O objetivo deste instrumento é garantir o sigilo das informações confidenciais trocadas entre as PARTES no âmbito do contrato principal, provendo a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas pela **PARTE REVELADORA** à **PARTE RECEPTORA**, a fim de que as mesmas possam desenvolver as atividades contempladas especificamente naquele instrumento, o qual vincular-se-á expressamente a este.

1.2 As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a toda e qualquer informação que seja revelada pela **PARTE REVELADORA**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA: DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

2.1 A Parte que disponibilizar qualquer informação à outra, em conformidade com este termo, será denominada **REVELADORA**, enquanto a Parte à qual às informações serão prestadas será denominada **RECEPTORA**.

2.2 Será considerada como informação confidencial, nos termos deste instrumento, sem limitar a estas, toda e qualquer informação, escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, revelada à **PARTE RECEPTORA**, pela **PARTE REVELADORA**, contendo ela ou não a expressão “CONFIDENCIAL”, *know-how*, técnicas, *designs*, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, *pen drives*, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideias, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros, doravante denominados “**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**”, as quais, diretamente ou através de seus diretores, empregados e/ou prepostos, venha a **PARTE RECEPTORA** ter acesso, conhecimento ou que venham a lhe ser confiadas durante e em razão das tratativas realizadas e do Contrato Principal celebrado entre as **PARTES**.

2.3 As **PARTES** comprometem-se a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso dessas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de forma diversa do constante no Contrato Principal.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

3.1 As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

- Seja comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão da **PARTE RECEPTORA**;
- Já esteja em poder da **PARTE RECEPTORA**, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a **PARTE RECEPTORA** possa comprovar esse fato;
- Tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos ao presente Termo;
- Seja revelada em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que a **PARTE RECEPTORA** cumpra qualquer medida de proteção pertinente e tenha notificado a existência de tal ordem, previamente e por escrito, à **PARTE REVELADORA**, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES



4.1 A **PARTE RECEPTORA** se compromete e se obriga a utilizar a **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** revelada pela **PARTE REVELADORA** exclusivamente para os propósitos deste Termo e da execução do Contrato Principal, mantendo sempre estrito sigilo acerca de tais informações.

4.2 A **PARTE RECEPTORA** se compromete a não efetuar qualquer cópia da informação confidencial sem o consentimento prévio e expresso da **PARTE REVELADORA**.

4.3 O consentimento mencionado no item 4.2 supra, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno, para os fins acima referidos, pelos diretores, empregados e/ou prepostos que necessitem conhecer tal informação, para os objetivos do Contrato Principal, conforme cláusulas abaixo.

4.4 As **PARTES** comprometem-se a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações.

4.5 A **PARTE RECEPTORA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da **PARTE REVELADORA**, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **PARTE REVELADORA**. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas controladoras, controladas e/ou coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela **PARTE RECEPTORA**.

4.6 A **PARTE RECEPTORA** tomará as medidas de cautela cabíveis, na mesma proporção em que tomaria para proteger suas próprias informações confidenciais, a fim de manter as informações confidenciais em sigilo.

4.7 A **PARTE RECEPTORA** possuirá ou firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Contrato.

4.8 A **PARTE REVELADORA** permanecerá como única proprietária de toda e qualquer informação eventualmente revelada à **PARTE RECEPTORA** em função deste Termo.

4.9 O presente Termo não implica a concessão, pela **PARTE REVELADORA** à **PARTE RECEPTORA**, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação



a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

4.10 A **PARTE RECEPTORA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vista a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos às informações confidenciais que venham a ser reveladas.

4.11 A **PARTE RECEPTORA** compromete-se a separar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** dos materiais confidenciais de terceiros para evitar que se misturem.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

5.1 A **PARTE RECEPTORA** deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura existentes, na data estipulada pela **PARTE REVELADORA** para entrega ou quando não mais for necessária a manutenção das informações confidenciais reveladas, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, destruindo todos os documentos por ela produzidos e que contenham quaisquer informações protegidas por este termo, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste instrumento.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

6.1 O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data da revelação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** até 60 dias após o término do Contrato Principal, ao qual este é vinculado.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

7.1 A quebra do sigilo profissional, devidamente comprovada, sem autorização expressa da **PARTE REVELADORA**, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre as **PARTES**, sem qualquer ônus para a **PARTE REVELADORA**. Neste caso, a **PARTE RECEPTORA** estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridas pela **PARTE REVELADORA**, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

8. CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 O presente Termo constitui acordo entre as **PARTES**, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos os acordos, promessas, propostas, declarações, entendimentos e negociações anteriores ou posteriores, escritas ou verbais,



empreendidas pelas **PARTES** contratantes no que diz respeito ao Contrato Principal, sejam estas ações feitas direta ou indiretamente pelas **PARTES**, em conjunto ou separadamente, e será igualmente aplicado a todo e qualquer acordo ou entendimento futuro que venha a ser firmado entre as **PARTES**.

8.2 Este Termo de Confidencialidade constitui termo vinculado ao Contrato Principal, parte independente e regulatória daquele.

8.3 Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste Termo ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as **PARTES** tais divergências, de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade e da economicidade, e preencherão as lacunas com estipulações que, presumivelmente, teriam correspondido à vontade das **PARTES** na respectiva ocasião.

8.4 O disposto no presente Termo de Confidencialidade prevalecerá sempre; em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes em outros instrumentos conexos firmados entre as **PARTES** quanto ao sigilo de informações confidenciais, tais como as aqui definidas.

8.5 A omissão ou tolerância das **PARTES**, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

9. CLÁUSULA NONA – DO FORO

9.1. As **PARTES** elegem o foro central da Comarca da Capital do Estado de Santa Catarina para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por assim estarem justas e contratadas as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Cidade, Dia de Mês de 20XX.

FIESC E SUAS ENTIDADES

EMPRESA TERCEIRA



Nome: [Digite o nome]

Cargo: [Digite o cargo]

Nome: [Digite o nome]

Cargo: [Digite o cargo]

TESTEMUNHAS

Nome: [Digite o nome]

Cargo: [Digite o cargo]

CPF: [__. __. __/ __- __]

Nome: [Digite o nome]

Cargo: [Digite o cargo]

CPF: [__. __. __/ __- __]

CONTRATO	Nº CTXXX/22	REF. EDITAL	NºPE0112/2022	DATA	XX/XX/2022
----------	-------------	-------------	---------------	------	------------

ANEXO V – MINUTA DO CONTRATO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0112/22/FIESC/SESI/SENAI/IEL/SC

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

QUADRO 1 – CONTRATANTES

NOME	FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA – FIESC
CNPJ	83.873.877/0001-14
END. SEDE	Rodovia Admar Gonzaga, nº 2765, Itacorubi, Florianópolis/SC, CEP 88.034-001

NOME	SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – Departamento Regional de Santa Catarina – SESI/DR/SC
CNPJ	03.777.341/0001-66
END. SEDE	Rodovia Admar Gonzaga, nº 2765, Itacorubi, Florianópolis/SC, CEP 88.034-001

NOME	SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – Departamento Regional de Santa Catarina – SENAI/DR/SC
CNPJ	03.774.688/0001-55
END. SEDE	Rodovia Admar Gonzaga, nº 2765, Itacorubi, Florianópolis/SC, CEP 88.034-001

NOME	INSTITUTO EUVALDO LODI DE SANTA CATARINA – IEL/SC
CNPJ	83.843.912/0001-52
END. SEDE	Rodovia Admar Gonzaga, nº 2765, Itacorubi, Florianópolis/SC, CEP 88.034-001

QUADRO 2 – CONTRATADO

NOME			
END. SEDE			
CNPJ		TEL	(
CONTA BANCÁRIA			
REPRESENTANTE LEGAL			
E-MAIL		CPF	

QUADRO 3 – DADOS BÁSICOS DA CONTRATAÇÃO

OBJETO	Central de atendimento multicanal na modalidade SAAS (software como serviço), para atendimento da FIESC e suas entidades.		
VALOR GLOBAL MÁXIMO ESTIMADO (R\$)		(...)	POR DEMANDA
VIGÊNCIA	12 meses	Início: XX/XX/2022 - Término: XX/XX/2023	

QUADRO 4 – FORO

COMARCA DA	Capital do estado de Santa Catarina
------------	-------------------------------------

CONTRATO	Nº CTXXX/22	REF. EDITAL	NºPE0112/2022	DATA	XX/XX/2022
----------	-------------	-------------	---------------	------	------------

Pelo presente instrumento particular, a FIESC, representada por seu Presidente, Sr. Mario Cezar de Aguiar, o SESI/DR/SC, neste ato representado por seu Diretor Regional, Sr. Mario Cezar de Aguiar, o SENAI/DR/SC, neste ato representado por seu Diretor Regional, Sr. Fabrizio Machado Pereira, e também representado pelo Presidente do Conselho Regional, Sr. Mario Cezar de Aguiar, o IEL/SC, neste ato representado por seu Diretor-Presidente, Sr. Mario Cezar de Aguiar, e identificados no Quadro 1 como CONTRATANTES, e de outro lado, a EMPRESA, identificada no Quadro 2 como CONTRATADO, têm entre si ajustado o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO

O objeto do presente Contrato é a prestação, pelo CONTRATADO, dos serviços resumidos no Quadro 3 – Dados Básicos da Contratação e especificados, detalhados e prestados nas condições descritas no TERMO DE REFERÊNCIA.

CLÁUSULA 2ª - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES DESTES CONTRATO

Fazem parte integrante do presente instrumento de Contrato, independentemente de transcrição, os documentos abaixo relacionados, de cujo teor as partes declaram ter pleno conhecimento:

- a) Edital Licitatório;
- b) Termo de Referência - Anexo I do Edital Licitatório;
- c) Proposta Comercial;
- d) Outros anexos do Processo de Contratação e da Proposta Comercial.

Parágrafo Único - A partir da assinatura do presente Contrato, a ele passam a se vincular todas as Atas de reuniões e/ou Termos Aditivos que vierem a ser realizados e que importem em alterações de qualquer condição contratual, desde que devidamente assinados pelos representantes legais das partes.

CLÁUSULA 3ª - DA SUBORDINAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

A prestação dos serviços pactuados neste Contrato será orientada, diretamente ao CONTRATADO, por Gestor do Contrato tomador dos serviços.

Parágrafo 1º - O acompanhamento e a fiscalização da execução do presente Contrato ficarão sob a responsabilidade da Gerência Executiva de Tecnologia da Informação - GETIC, dos CONTRATANTES.

Parágrafo 2º - Os profissionais executores dos serviços e quaisquer prepostos do CONTRATADO não terão qualquer subordinação ao Gestor do Contrato ou a qualquer outra pessoa tomadora dos serviços dos CONTRATANTES.

CLÁUSULA 4ª - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão prestados conforme descrição, características, prazos e demais condições estabelecidas no TERMO DE REFERÊNCIA.

Parágrafo Único - Serão de inteira responsabilidade do CONTRATADO, as adequações de suas atividades em relação a todos e quaisquer aspectos de saúde, segurança e medicina do trabalho, meio ambiente e higiene, referente aos seus empregados envolvidos na prestação dos serviços ora contratados. A documentação comprobatória poderá ser solicitada pelos CONTRATANTES, a qualquer tempo, sendo que a falta da apresentação ou sua desconformidade acarretará a suspensão do pagamento até a regularização.

CLÁUSULA 5ª - DAS OBRIGAÇÕES

As obrigações do CONTRATADO se referem ao cumprimento integral do objeto, nos termos e condições estabelecidos no TERMO DE REFERÊNCIA.

Parágrafo 1º - O CONTRATADO deverá manter sua regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista constante durante toda a execução do contrato, conforme documentos relacionados no EDITAL, comprovando-a a qualquer tempo, sempre que solicitado pelos CONTRATANTES, sendo que a não apresentação dos documentos poderá bloquear a liberação de pagamentos bem como impedir a renovação contratual.

Parágrafo 2º - São as seguintes as obrigações dos CONTRATANTES, além daquelas estabelecidas no TERMO DE REFERÊNCIA:

- a) Disponibilizar todos os dados e informações necessários à execução dos serviços contratados;
- b) Orientar o CONTRATADO quanto à forma e procedimento para faturamento dos serviços;
- c) Promover o pagamento, em dia, dos serviços prestados;
- d) Supervisionar, acompanhar e avaliar a execução dos serviços;
- e) Indicar as áreas em que os serviços objeto deste Contrato serão executados, proporcionando todas as facilidades para que o CONTRATADO possa cumprir suas obrigações.

CLÁUSULA 6ª - DO PREÇO

Pela execução dos serviços descritos no objeto deste instrumento, os CONTRATANTES se obrigam a pagar o preço especificado no Quadro 3 - Dados Básicos da Contratação, detalhado no Anexo 1 – Tabela de Preços, cujo quantitativo constitui mera estimativa, não estando os CONTRATANTES obrigados a consumi-lo na sua totalidade.

Parágrafo Único - Os preços pactuados neste Contrato poderão ser reajustados, em caso de prorrogação da vigência após 12 (doze) meses, com base na variação do INPC publicado na data de vencimento do contrato.

CLÁUSULA 7ª - DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

Os serviços executados no mês serão pagos no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias após a emissão da nota fiscal, de acordo com os serviços demandados e mediante aceite técnico, sendo os pagamentos realizados nas sextas-feiras que antecedem o prazo indicado.

Parágrafo 1º - As notas fiscais deverão ser emitidas utilizando os seguintes dados:

FIESC – Federação das Indústrias de Santa Catarina
CNPJ: 83.873.877/0001-14
Rodovia Admar Gonzaga, nº 2765 – Bairro Itacorubi – CEP: 88034-001 – Florianópolis/SC.

O recurso para o custeio deste serviço deverá ser lançado pela (FIESC) no CR compartilhado 9238.

CONTRATO	Nº CTXXX/22	REF. EDITAL	NºPE0112/2022	DATA	XX/XX/2022
----------	-------------	-------------	---------------	------	------------

Parágrafo 2º - Serão glosados das Notas Fiscais e descontados do pagamento os valores de serviços não executados ou não aceitos por desconformidades com os padrões estabelecidos no TERMO DE REFERÊNCIA, cabendo ao CONTRATADO arcar com eventuais prejuízos que venha a sofrer em termos fiscais em decorrência dessas glosas.

Parágrafo 3º - O pagamento será efetuado por meio de depósito em conta corrente do CONTRATADO, ficando o comprovante de depósito como documento de quitação por parte dos CONTRATANTES.

Parágrafo 4º - O pagamento poderá ser suspenso, independentemente da possibilidade de rescisão contratual prevista neste Contrato, nas seguintes hipóteses:

- a) Má qualidade na prestação dos serviços;
- b) Danos causados diretamente aos CONTRATANTES ou a terceiros, por culpa do CONTRATADO na execução dos serviços.

Parágrafo 5º - Fica expressamente vedada ao CONTRATADO a negociação de seus créditos com instituições financeiras.

Parágrafo 6º - A falta de pagamento por parte dos CONTRATANTES por mais de 60 (sessenta) dias consecutivos, sem motivo justificado, dará o direito ao CONTRATADO de rescindir o Contrato.

CLÁUSULA 8ª - DOS ENCARGOS

Todos os encargos decorrentes da execução deste Contrato, tais como: salários de empregados, prêmios de seguro, despesas trabalhistas, previdenciárias e litígios impetrados na Justiça do Trabalho e outros semelhantes, são de inteira responsabilidade do CONTRATADO.

Parágrafo Único - Fica ressalvado o direito regressivo dos CONTRATANTES contra o CONTRATADO e admitida a retenção de importâncias a este devidas para a garantia do cumprimento dos encargos previstos no caput desta cláusula.

CLÁUSULA 9ª - DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do presente Contrato é de 12 (doze) meses, conforme Quadro 3 – Dados Básicos da Contratação, podendo ser renovado ou prorrogado por meio de Termo Aditivo, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses.

CLÁUSULA 10 - DOS MATERIAIS

Os materiais e equipamentos necessários à realização dos serviços objeto deste Contrato serão fornecidos pelo CONTRATADO sem qualquer ônus aos CONTRATANTES.

CLÁUSULA 11 - DA RESPONSABILIDADE

Serão de inteira responsabilidade do CONTRATADO os danos materiais ou pessoais causados por seus prepostos/empregados no local da prestação do serviço.

Parágrafo Único - Após devidamente comprovado e apurado, o valor dos danos causados será abatido dos créditos a serem pagos ao CONTRATADO.

CONTRATO	Nº CTXXX/22	REF. EDITAL	NºPE0112/2022	DATA	XX/XX/2022
----------	-------------	-------------	---------------	------	------------

CLÁUSULA 12 - DO ESOCIAL

Em função das exigências do Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial), fica o CONTRATADO ciente e obrigado a proceder às adequações necessárias, possibilitando que os CONTRATANTES possam transmitir, em tempo hábil, as informações referentes à contratação, junto ao referido Sistema.

CLÁUSULA 13 – DO COMPLIANCE

As partes comprometem-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, a Constituição Federal e Estadual, as leis e as demais regras aplicáveis ao presente instrumento, bem como o Código de Ética das Entidades do Sistema FIESC, repudiando qualquer forma de corrupção.

Parágrafo Único – O CONTRATADO não poderá ter em seu quadro de pessoal, para a execução dos serviços ora contratados, ex-empregados da FIESC e suas Entidades, cujo lapso temporal entre seus desligamentos e o início da vigência deste contrato seja inferior a 18 (dezoito) meses.

CLÁUSULA 14 – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

As partes comprometem-se a cumprir suas obrigações, no que couber, ao abrigo da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018).

Parágrafo 1º – O CONTRATADO compromete-se a:

- a) Tratar os dados pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público, bem como dentro da finalidade do objeto do presente instrumento, mantendo-os em ambiente seguro e com acesso restrito.
- b) Garantir que apenas os dados necessários para prestação dos serviços contratados sejam tratados.
- c) Observar a utilização correta das bases legais para o tratamento dos dados pessoais.
- d) Garantir os direitos dos titulares dos dados pessoais previstos na lei, mediante conhecimento prévio dos CONTRATANTES.
- e) Não utilizar os dados fornecidos para qualquer outro propósito que não o cumprimento do objeto do contrato, assim como, jamais colocar os CONTRATANTES em situação de violação das leis de proteção de dados.
- f) Eliminar os dados pessoais, aos quais tenha tido acesso durante a prestação dos serviços contratados, seja na forma física ou digital, assim que a finalidade do tratamento for alcançada; os dados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade e/ou for encerrada a prestação de serviços que serviu de objeto do contrato firmado com os CONTRATANTES.
- g) Não transferir, compartilhar ou garantir acesso aos dados pessoais a terceiro, sem instruções prévias dos CONTRATANTES.
- h) Implementar medidas de segurança necessárias para proteger os dados contra destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (físico ou digital) utilizado por ela para o tratamento de dados pessoais são estruturados de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.
- i) Fornecer aos CONTRATANTES todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as leis de proteção de dados vigentes.

CONTRATO	Nº CTXXX/22	REF. EDITAL	NºPE0112/2022	DATA	XX/XX/2022
----------	-------------	-------------	---------------	------	------------

Parágrafo 2º – Com base no objeto deste instrumento e nas premissas das leis de proteção de dados, os CONTRATANTES terão o direito de auditar o tratamento de dados pessoais realizado pelo CONTRATADO, que deverá permitir o acesso às suas instalações e assegurar a disponibilidade de documentos, especificações e informações relevantes ao tratamento dos dados pessoais.

Parágrafo 3º - Na hipótese de incidente de segurança que envolvam dados pessoais dos CONTRATANTES, o CONTRATADO informará os CONTRATANTES por escrito, em prazo não superior a 36 (trinta e seis) horas.

Parágrafo 4º - Fica assegurado aos CONTRATANTES, o direito de regresso contra o CONTRATADO, frente a eventuais danos causados por esta, em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação a proteção de dados.

CLÁUSULA 15 - DAS PENALIDADES

A inexecução total ou parcial do objeto contratado sujeitará o CONTRATADO, garantida a defesa prévia, às seguintes penalidades: advertência, multa, rescisão e suspensão do direito de licitar ou contratar com a FIESC e suas Entidades, por prazo não superior a 2 (dois) anos, nas formas adiante especificadas:

Parágrafo 1º - Será cabível pena de **advertência** nos casos de infrações de menor gravidade.

Parágrafo 2º - Será cabível pena de multa:

- a) Multa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega do objeto, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplida, até o limite de 9,9% (nove vírgula nove por cento), ensejando a critério dos CONTRATANTES, a rescisão contratual;
- b) Em caso de inexecução total, multa no percentual de 20% (vinte por cento) do valor atualizado do objeto contratado e ensejando, a critério dos CONTRATANTES, a rescisão contratual;
- c) Ao CONTRATADO que deixar de entregar ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, poderá ser aplicada a penalidade de suspensão do direito de licitar e/ou multa até o percentual de 10% (dez por cento) do valor da proposta apresentada.

Parágrafo 3º - A multa poderá ser aplicada isolada ou cumulativamente com as demais penalidades;

Parágrafo 4º - Caberá a penalidade de suspensão do direito de licitar, pelo prazo máximo de 2 (anos), contados a partir de sua aplicação, nos casos de inexecução total ou parcial, de que decorra rescisão contratual, a critério da Entidade;

Parágrafo 5º - As multas poderão ser descontadas dos recebimentos que o CONTRATADO tiver direito ou cobradas judicialmente, caso não haja pagamento espontâneo;

CONTRATO	Nº CTXXX/22	REF. EDITAL	NºPE0112/2022	DATA	XX/XX/2022
----------	-------------	-------------	---------------	------	------------

Parágrafo 6º – As garantias (caução) poderão ser utilizadas para cobrir o valor das multas aplicadas, das perdas e danos, e quaisquer outros prejuízos causados pelo CONTRATADO;

Parágrafo 7º - Fica facultada a defesa prévia do CONTRATADO, em qualquer caso de aplicação de penalidade.

CLÁUSULA 16 - DA RESCISÃO E DA RESILIÇÃO

Além das hipóteses previstas no Parágrafo 3º da Cláusula 15, o Contrato poderá ser rescindido pelos CONTRATANTES, mediante aviso prévio de 60 (sessenta) dias, sem que caiba ao CONTRATADO quaisquer indenizações.

Parágrafo Único - O Contrato poderá ser resiliado de comum acordo, mediante aviso prévio de 60 (sessenta) dias por qualquer das partes, desde que: (i) por parte do CONTRATADO não haja qualquer serviço por concluir, e (ii) por parte dos CONTRATANTES não haja qualquer pendência de pagamento por serviços executados.

CLÁUSULA 17 - DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos no presente Contrato serão resolvidos entre as partes, mediante aplicação das regras comuns de direito.

CLÁUSULA 18 - DA ALTERAÇÃO

Este instrumento de Contrato poderá ser modificado, atendendo ao disposto no Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI, mediante comum acordo entre as partes.

CLÁUSULA 19 - DO FORO

Fica eleito o foro da Comarca explicitada no Quadro 4 para dirimir quaisquer pendências emergentes da execução do presente Contrato.

E, por estarem acordados com as cláusulas e condições estipuladas, lavrou-se o presente Contrato que, depois de lido e achado conforme, foi assinado eletronicamente pelas partes e testemunhas.

Florianópolis, XX de xxxxxxxx de 2022.



PÁGINA DAS ASSINATURAS:

Anexo 1 – Tabela de Preços

LOTE ÚNICO					
Item	Serviço	Quantidade	Periodicidade	Preço Unitário (R\$)	Preço Anual (R\$)
1	Plano Profissional (3 usuários + 1 número de Whatsapp + 1 armazenamento do número (nuvem ou API))	12	Mensal		
Item	Serviço	Quantidade Estimada Anual	Periodicidade	Preço Unitário (R\$)	Preço Estimado Anual (R\$)
2	Usuários adicionais	5.160	Sob demanda		
3	Armazenamento em nuvem ou API de integração do Whatsapp	420	Sob demanda		
4	Conversa ativa	120.000	Sob demanda		
5	Conversa receptiva	108.000	Sob demanda		
VALOR GLOBAL MÁXIMO ESTIMADO DO LOTE (R\$)					

Obs.: As quantidades acima mencionadas nos itens 2, 3, 4 e 5 constituem mera estimativa, não estando os CONTRATANTES obrigados a consumi-las na sua totalidade.

Anexo 2 - Termo de Confidencialidade e Sigilo para Terceiros

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE QUE ENTRE SI CELEBRAM A FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SANTA CATARINA E SUAS ENTIDADES E XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX – VINCULADO AO CONTRATO N. CTXXX/22, CELEBRADO ENTRE AS PARTES.

A FIESC, neste ato representada por seu Presidente, Sr. Mario Cezar de Aguiar, o SESI/DR/SC, neste ato representado por seu Diretor Regional, Sr. Mario Cezar de Aguiar, o SENAI/DR/SC, neste ato representado por seu Diretor Regional, Sr. Fabrizio Machado Pereira, e também representado pelo Presidente do Conselho Regional, Sr. Mario Cezar de Aguiar, o IEL/SC, neste ato representado por seu Diretor-Presidente, Sr. Mario Cezar de Aguiar, todos com sede na cidade de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, e XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, pessoa jurídica com sede na cidade de XXXXXXXXX, no estado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, neste ato, representada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, em conjunto denominadas PARTES.

Visando regular o uso das informações objeto do Contrato Principal a ser firmado entre as **PARTES**, cujo objeto é uma *Central de atendimento multicanal na modalidade SAAS (software como serviço)*, para atendimento da FIESC e suas Entidades, resolvem celebrar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**, de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 O objetivo deste instrumento é garantir o sigilo das informações confidenciais trocadas entre as PARTES no âmbito do contrato principal, provendo a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas pela **PARTE REVELADORA** à **PARTE RECEPTORA**, a fim de que as mesmas possam desenvolver as atividades contempladas especificamente naquele instrumento, o qual vincular-se-á expressamente a este.

1.2 As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a toda e qualquer informação que seja revelada pela **PARTE REVELADORA**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA: DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

CONTRATO	Nº CTXXX/22	REF. EDITAL	NºPE0112/2022	DATA	XX/XX/2022
----------	-------------	-------------	---------------	------	------------

2.1 A Parte que disponibilizar qualquer informação à outra, em conformidade com este termo, será denominada **REVELADORA**, enquanto a Parte à qual às informações serão prestadas será denominada **RECEPTORA**.

2.2 Será considerada como informação confidencial, nos termos deste instrumento, sem limitar a estas, toda e qualquer informação, escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, revelada à **PARTE RECEPTORA**, pela **PARTE REVELADORA**, contendo ela ou não a expressão “CONFIDENCIAL”, *know-how*, técnicas, *designs*, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, *pen drives*, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideias, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros, doravante denominados “**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**”, as quais, diretamente ou através de seus diretores, empregados e/ou prepostos, venha a **PARTE RECEPTORA** ter acesso, conhecimento ou que venham a lhe ser confiadas durante e em razão das tratativas realizadas e do Contrato Principal celebrado entre as **PARTES**.

2.3 As **PARTES** comprometem-se a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso dessas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de forma diversa do constante no Contrato Principal.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

3.1 As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

- Seja comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão da **PARTE RECEPTORA**;
- Já esteja em poder da **PARTE RECEPTORA**, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a **PARTE RECEPTORA** possa comprovar esse fato;
- Tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos ao presente Termo;

CONTRATO	Nº CTXXX/22	REF. EDITAL	NºPE0112/2022	DATA	XX/XX/2022
----------	-------------	-------------	---------------	------	------------

- Seja revelada em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que a **PARTE RECEPTORA** cumpra qualquer medida de proteção pertinente e tenha notificado a existência de tal ordem, previamente e por escrito, à **PARTE REVELADORA**, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

4.1 A **PARTE RECEPTORA** se compromete e se obriga a utilizar a **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** revelada pela **PARTE REVELADORA** exclusivamente para os propósitos deste Termo e da execução do Contrato Principal, mantendo sempre estrito sigilo acerca de tais informações.

4.2 A **PARTE RECEPTORA** se compromete a não efetuar qualquer cópia da informação confidencial sem o consentimento prévio e expresso da **PARTE REVELADORA**.

4.3 O consentimento mencionado no item 4.2 supra, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno, para os fins acima referidos, pelos diretores, empregados e/ou prepostos que necessitem conhecer tal informação, para os objetivos do Contrato Principal, conforme cláusulas abaixo.

4.4 As **PARTES** comprometem-se a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações.

4.5 A **PARTE RECEPTORA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da **PARTE REVELADORA**, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **PARTE REVELADORA**. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas controladoras, controladas e/ou coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela **PARTE RECEPTORA**.

4.6 A **PARTE RECEPTORA** tomará as medidas de cautela cabíveis, na mesma proporção em que tomaria para proteger suas próprias informações confidenciais, a fim de manter as informações confidenciais em sigilo.

4.7 A **PARTE RECEPTORA** possuirá ou firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Contrato.

CONTRATO	Nº CTXXX/22	REF. EDITAL	NºPE0112/2022	DATA	XX/XX/2022
----------	-------------	-------------	---------------	------	------------

4.8 A **PARTE REVELADORA** permanecerá como única proprietária de toda e qualquer informação eventualmente revelada à **PARTE RECEPTORA** em função deste Termo.

4.9 O presente Termo não implica a concessão, pela **PARTE REVELADORA** à **PARTE RECEPTORA**, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

4.10 A **PARTE RECEPTORA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vista a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos às informações confidenciais que venham a ser reveladas.

4.11 A **PARTE RECEPTORA** compromete-se a separar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** dos materiais confidenciais de terceiros para evitar que se misturem.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

5.1 A **PARTE RECEPTORA** deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura existentes, na data estipulada pela **PARTE REVELADORA** para entrega ou quando não mais for necessária a manutenção das informações confidenciais reveladas, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, destruindo todos os documentos por ela produzidos e que contenham quaisquer informações protegidas por este termo, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste instrumento.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

6.1 O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data da revelação das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** até 60 (sessenta) dias corridos após o término do Contrato Principal, ao qual este é vinculado.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

7.1 A quebra do sigilo profissional, devidamente comprovada, sem autorização expressa da **PARTE REVELADORA**, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre as **PARTES**, sem qualquer ônus para a **PARTE REVELADORA**. Neste caso, a **PARTE RECEPTORA** estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridas pela **PARTE REVELADORA**, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

8. CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 O presente Termo constitui acordo entre as **PARTES**, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos os acordos, promessas, propostas, declarações, entendimentos e negociações anteriores ou posteriores, escritas ou verbais, empreendidas pelas **PARTES** contratantes no que diz respeito ao Contrato Principal, sejam estas ações feitas direta ou indiretamente pelas **PARTES**, em conjunto ou separadamente, e será igualmente aplicado a todo e qualquer acordo ou entendimento futuro que venha a ser firmado entre as **PARTES**.

8.2 Este Termo de Confidencialidade constitui termo vinculado ao Contrato Principal, parte independente e regulatória daquele.

8.3 Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste Termo ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as **PARTES** tais divergências, de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade e da economicidade, e preencherão as lacunas com estipulações que, presumivelmente, teriam correspondido à vontade das **PARTES** na respectiva ocasião.

8.4 O disposto no presente Termo de Confidencialidade prevalecerá sempre; em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes em outros instrumentos conexos firmados entre as **PARTES** quanto ao sigilo de informações confidenciais, tais como as aqui definidas.

8.5 A omissão ou tolerância das **PARTES**, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato, não constituirá novação ou renúncia, nem afetar os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

9. CLÁUSULA NONA – DO FORO

9.1. As **PARTES** elegem o foro central da Comarca da Capital do estado de Santa Catarina para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem acordados com as cláusulas e condições estipuladas, lavrou-se este instrumento, que depois de lido e achado conforme, foi assinado eletronicamente pelos representantes legais e testemunhas em fls.8, estendendo os efeitos das assinaturas, aos anexos do contrato, por força do princípio da integralidade dos documentos eletrônicos.

Florianópolis, XX de xxxxxxxxxxx de 2022.