

CONCORRÊNCIA SENAC/ES N.º 010/2026
CONCORRÊNCIA SESC/ES N.º 008/2026
SERVIÇOS DE MIGRAÇÃO DE BANCO DE DADOS HISTÓRICOS, CUSTOMIZAÇÃO E
SUORTE CONTÍNUO DE PLATAFORMA PARA GESTÃO DE CHAMADOS (ESM)
BASEADO EM GLPI OU EQUIVALENTE PARA O SENAC ES E SESC ES

O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC AR ES e o SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC AR ES tornam público para conhecimento dos interessados a realização de Licitação, modalidade Concorrência, do tipo **TÉCNICA E PREÇO**, regida pela Resolução SENAC n.º 1.270/2024 e Resolução SESC n.º 1.593/2024.

Objeto: Contratação de Empresa Especializada para a Prestação de **Serviços de Migração de Banco de Dados Históricos, Customização e Suporte Contínuo de Plataforma para Gestão de Chamados (ESM) BASEADO EM GLPI OU EQUIVALENTE**, atendendo a necessidade da atual CSC (Central de Serviços Compartilhados) do SENAC AR/ES e SESC AR/ES, conforme especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

CONTEÚDO:

SEÇÃO I	—	APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA
SEÇÃO II	—	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
SEÇÃO III	—	CONDIÇÕES GERAIS
ANEXO I	—	MODELO DE CREDENCIAMENTO
ANEXO II	—	DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO
ANEXO III	—	MINUTAS DE CONTRATO
ANEXO IV	—	SOLUÇÃO DE GESTÃO DE SERVIÇOS E CHAMADOS (ESM)
ANEXO V	—	DESCRIPTIVO TÉCNICO DE MIGRAÇÃO E IMPLANTAÇÃO
ANEXO VI	—	PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

SEÇÃO I
APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

As propostas deverão ser apresentadas às **09h00min** do dia **22/10/2026**, na sala de reunião da Direção Regional do SENAC - AR/ES Bloco C, Av.: Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077, Bento Ferreira, Vitória/ES, em 2 (dois) **envelopes lacrados e distintos**, nos quais deverão **constar respectivamente a seguinte identificação externa**:

ENVELOPE 1 – PROPOSTA COMERCIAL

CONCORRÊNCIA SENAC Nº —/2026 e SESC Nº —/2026 – DATA DE ABERTURA ___/___/2026

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA LICITANTE

ENVELOPE 2 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

CONCORRÊNCIA SENAC Nº —/2026 e SESC Nº —/2026 – DATA DE ABERTURA ___/___/2026

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA LICITANTE

Fecomércio

Rua Misael Pedreira da Silva, 138, 3º andar
Santa Lúcia - Vitória/ES, 29056-230
27 3205-0700 www.fecomercio-es.com.br

Sesc

Praça Misael Pena, 54
Parque Moscoso - Vitória/ES - 29.018-300
27 3232-3100 www.sesc-es.com.br

Senac

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077
Bento Ferreira - Vitória/ES - 29.050-625
27 3325-8311 www.es.senac.br

1. **CRENCIAMENTO**

- 1.1. Para fins de credenciamento, em caso de representação pelo próprio sócio ou pessoa com poderes em assinar pela empresa, deverá apresentar cópia simples de seu Estatuto ou Contrato Social comprovando os seus poderes. Em caso de representação por outra pessoa fora do quadro social deverá apresentar-se munidos de Procuração ou Carta de Apresentação, ambas com firma reconhecida em cartório, emitida pelo titular da empresa na forma do Estatuto ou Contrato Social. Para todos os presentes deverá apresentar documento oficial com foto (cédula de identidade, CNH, CTPS, Certificado de Reservista, Passaporte, ou qualquer documento oficial de identificação, com foto, reconhecido nacionalmente) para confirmação. Os documentos deverão ser apresentados na abertura da licitação, não devendo estar em nenhum dos envelopes – **Vide Anexo I.**

Obs.: Deverá ser juntado ao credenciamento, documentos que comprovem que o outorgante tem poderes para assinar como representante da licitante.

2. **ENVELOPE 1 – PROPOSTA COMERCIAL**

- 2.1. Proposta de preço fixo em real, em papel timbrado do licitante, sem rasuras, entrelinhas ou emendas, devendo estar assinada pelo representante legal do licitante na última folha e rubricada nas demais, **apresentando:**
- 2.2. Valor (em real), já incluídos impostos, taxas, fretes, seguros e outras despesas incidentes, em moeda corrente nacional e contendo no máximo duas casas decimais;
- 2.3. Especificações técnicas, claras e detalhadas, conforme as condições da **SEÇÃO II e ANEXOS IV, V e VI;**
- 2.4. O Valor Máximo a ser pago pelo SENAC ES e o SESC ES do Objeto desta Concorrência, será de **R\$ 414.934,88** (quatrocentos e quatorze mil, novecentos e trinta e quatro reais e oitenta e oito centavos) para o **SENAC/ES** e **R\$ 914.669,81** (novecentos e quatorze mil, seiscentos e sessenta e nove reais e oitenta e um centavos) para o **SESC/ES**, conforme tabela disponibilizada no **item 07 da Seção II**, que deverá ser preenchida com os valores unitários e totais pelo licitante.
- 2.5. **Validade da proposta:** Será de **90 (noventa) dias** contados da abertura dos envelopes;
- 2.6. **Prazo de vigência:** O contrato terá vigência de **12 (doze) meses** a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada até o limite de 120 (cento e vinte) meses, desde que por acordo entre as partes e as condições se mantenham vantajosas.
- 2.7. **Condições para pagamento:**
- 2.7.1 **SENAC ES** - Será efetuado em até 20 (vinte) dias, após a entrega dos itens solicitados/comunicados na ordem de compra e da emissão da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is), desde que tenha sido atestado e aceito formalmente pelo Contratante/Gestor do Contrato designado. Necessário que a(s) Nota(s) Fiscal(is) seja entregue pela Contratada, com prazo mínimo de 10 (dez) dias antecedentes ao vencimento. Ressalta-se, ainda, que as datas de vencimento deverão ser programadas para os dias 5, 15 ou 25 de cada mês, datas em que esta Instituição realiza seus pagamentos;
- 2.7.2 **SESC ES:** Será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada pelo gestor ou fiscal do contrato, após a verificação da conformidade dos serviços executados com o Edital e demais instrumentos contratuais.
- 2.8. Outras informações que julgarem necessárias.

3. **ENVELOPE 2 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

- 3.1 Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, com todas as alterações, caso não estejam consolidados, devidamente registrados na Junta Comercial, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhados de documentos de eleição de seus administradores;

- 3.2 Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de Sociedades Civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 3.3 Cópia do cartão do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- 3.4 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver relativo ao domicílio ou à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 3.5 Prova de regularidade para com a Secretaria da Receita Federal, Procuradora da Fazenda Nacional e Contribuições Sociais;
- 3.6 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do licitante, na forma da lei.
- 3.7 Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou na sede do licitante, na forma da lei;
- 3.8 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- 3.9 Certidão negativa de débitos trabalhistas;
- 3.10 Declaração em papel timbrado do licitante, de que recebeu os documentos, tomou conhecimento e concorda com todas as condições deste edital – **Vide ANEXO II**
- 3.11 Atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, conforme exigências e critérios de **Qualificação Técnica** descritos no **item 10 da Seção II**;
- 3.12 Cópia da carteira de identidade ou documento equivalente do representante legal credenciado da Licitante;
- 3.13 Carta de Credenciamento conforme **ANEXO I**, caso a licitante se faça representar por procurador credenciado.

Obs.: Todos os documentos relativos ao envelope 02 deverão ser fotocópias autenticadas quando não se tratar de original / internet

SEÇÃO II **ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de Empresa Especializada para a Prestação de **Serviços de Migração de Banco de Dados Históricos, Customização e Suporte Contínuo de Plataforma para Gestão de Chamados (ESM) BASEADO EM GLPI OU EQUIVALENTE**, atendendo a necessidade da atual CSC (Central de Serviços Compartilhados) do SENAC AR/ES e SESC AR/ES, conforme especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

2. JUSTIFICATIVA

A execução das atividades institucionais do Sistema Fecomércio Espírito Santo depende de maneira crescente da organização, do registro e do acompanhamento estruturado das demandas internas de suporte, operação e serviços administrativos. Tanto o Senac ES quanto o Sesc ES mantêm, de forma independente, estruturas de Central de Serviços Compartilhados (CSC), pelas quais transitam solicitações de diversas áreas - tecnologia, operações, RH, educacional, atendimento ao público, processos administrativos e serviços de apoio - que precisam ser tratadas com rastreabilidade, prioridade definida e prazos controlados.

Com o aumento do volume e da complexidade dessas demandas, tornou-se imprescindível contar com uma plataforma especializada em gestão de serviços que permita padronizar fluxos, dar visibilidade institucional às solicitações, reforçar transparência e proporcionar histórico confiável de atendimento.

Nesse contexto, ambas as instituições vêm utilizando uma solução de IT Service Management (ESM – Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação) parametrizada e baseada no GLPI, que se mostrou tecnicamente adequada por sua capacidade de customização, facilidade de administração e aderência a processos internos já mapeados.

O uso contínuo da plataforma exige, entretanto, evolução planejada, sustentação operacional e melhoria permanente da configuração, garantindo que o sistema não apenas mantenha a operação atual, mas também seja capaz de acompanhar o crescimento institucional e os novos serviços que passam a depender dele. É neste ponto que se evidencia a necessidade de contratação de consultoria externa especializada: para apoiar a evolução da solução, consolidar processos, transferir conhecimento às equipes internas e garantir que a gestão do CSC permaneça alinhada aos padrões de qualidade esperados pelo Sistema Fecomércio ES.

3. DOS FUNDAMENTOS TÉCNICO E LEGAL

3.1 Da Necessidade de Continuidade Operacional

Considerando que a gestão centralizada de chamados, requisições, incidentes, serviços e demandas institucionais é atividade permanente e de natureza essencial, mostra-se indispensável a contratação de solução tecnológica que assegure continuidade operacional, mitigando riscos de interrupção de serviços de suporte e atendimento e resguardando o interesse público.

3.2 Da Preservação do Patrimônio Informacional

3.2.1 A adoção de solução corporativa para gestão de serviços garante:

- a) Integridade e rastreabilidade de dados gerados nas operações internas;
- b) Histórico institucional estruturado;
- c) Manutenção de procedimentos padronizados e conhecimento organizacional acumulado.

3.2.2 Tais elementos caracterizam patrimônio informacional intangível que deve ser preservado e protegido.

3.3 Da Evolução Tecnológica e Aderência Operacional

3.3.1 A adoção de plataforma atualizada, preferencialmente em nuvem, com disponibilidade robusta, automações, backup contínuo, integração a sistemas corporativos e recursos avançados como atendimento omnichannel e inteligência artificial, corresponde ao estágio tecnológico mínimo necessário para garantir eficiência e confiabilidade às atividades administrativas e institucionais.

3.4 Da Conformidade Legal e Normativa

A contratação proposta observa: a) Lei nº 13.709/2018 – LGPD; b) Normas de segurança da informação; c) Melhores práticas de gestão de serviços (ITIL); d) Padrões de governança reconhecidos nacional e internacionalmente.

Tais requisitos reforçam a legalidade, segurança jurídica e proteção institucional.

3.4.1 Da Eficiência Administrativa

3.4.2 A centralização do ciclo de atendimento, integrando áreas operacionais, suporte e fluxos de aprovação, permite:

- a) Racionalização de recursos operacionais;
- b) Eliminação de retrabalho;
- c) Automação de tarefas repetitivas;
- d) Visibilidade gerencial em tempo real.

3.4.3 Essa infraestrutura materializa os princípios da economicidade e eficiência previstos nas diretrizes de gestão administrativa.

4. ADOÇÃO DO CRITÉRIO TÉCNICA E PREÇO

4.1 Diante da complexidade do objeto, que envolve: a) Implantação de solução corporativa e modular de ESM/ESM; b) Migração e preservação de bases de dados e histórico operacional; c) Atuação sobre processos transversais e críticos; d) Atendimento multi-institucional e multiárea; e) Uso de tecnologias de automação, integração e IA.

Fica evidenciado que a seleção baseada exclusivamente no menor preço é inadequada ao interesse institucional, podendo resultar em: a) solução tecnicamente insuficiente; b) riscos de falhas operacionais; c) custos indiretos elevados; d) exposição institucional.

- 4.2 Assim, justifica-se a adoção do **Critério de Técnica e Preço**, permitindo avaliação equilibrada entre: a) Capacidade técnica comprovada do fornecedor; b) Aderência funcional da solução; c) Maturidade da implantação; d) Economicidade global para cada instituição.

Tal diretriz alinha-se às normas internas de contratação e às melhores práticas aplicáveis a objetos de natureza especializada e crítica.

Deste modo, o processo licitatório terá, além da avaliação de menor preço das propostas comerciais, duas etapas complementares e sucessivas. O objetivo geral é garantir a seleção da proposta mais vantajosa para o SENAC Espírito Santo e SESC Espírito Santo, avaliando não apenas a solução ofertada, mas também a capacidade e a experiência comprovada da empresa que a fornecerá.

5. PRAZO, CONDIÇÕES PARA ENTREGA E VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 5.1 A contratada deverá disponibilizar um cronograma detalhado de atividades (incluindo parametrizações, testes, homologação e treinamento) em até **15 (quinze) dias corridos** após a assinatura do contrato
- 5.2 Os serviços serão prestados de forma remota, com eventuais reuniões presenciais realizadas na Sedes Administrativas do SENAC ES e SESC ES localizadas, respectivamente, nos endereços descritos no **Item 6 desta Seção II**, ou por meio de videoconferência, quando solicitado;
- 5.3 A CONTRATADA deverá:
- 5.3.1 Garantir disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento) do sistema em regime 24x7, excluídos períodos previamente comunicados de manutenção programada;
- 5.3.2 Prestar suporte técnico e correções de falhas sem custos adicionais, durante todo o período contratual;
- 5.3.3 Disponibilizar canais de atendimento (e-mail e portal) para registro e acompanhamento de incidentes;
- 5.3.4 Fornecer atualizações corretivas e evolutivas sempre que lançadas, sem interrupção de serviço.
- 5.4 O contrato terá vigência de **12 (doze) meses** a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada até o limite de 120 (cento e vinte) meses, desde que por acordo entre as partes e as condições se mantenham vantajosas.

6. LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DADOS PARA FATURAMENTO

- 6.1 SENAC ES - UNIDADE SENAC DE VITÓRIA ES
Razão Social: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac AR/ES
Endereço: Avenida Marechal Mascarenhas de Moraes, nº 2077, Bairro Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP: 29050-935, CNPJ: 03.743.301/0001-01, Ins. Estadual: Isento, Inscrição Municipal: 1109510.
Responsável pela gestão: Samitra Cople | Samitra.cople@es.senac.br
- 6.2 SESC ES – SEDE ADMINISTRATIVA
Razão Social: Serviço Social do Comércio - Sesc AR/ES
Endereço: Praça Misael Pena, 54, Bairro Parque Moscoso, Vitória/ES, CEP: 29018-300.
CNPJ: 05.305.785/0001-24, Ins. Estadual: Isento
Responsável: Bruno Cesar Fernandes Ferraço | bruno.ferraco@es.sesc.com.br

7. PLANILHA DE VALORES

7.1 Planilha de Valores - SENAC ES / SESC ES

Item	Descrição	Unidade	Quantidade Estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Total Mensal (R\$)	Valor Total Anual (R\$)
01	SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC ES					

01.01	Licença de uso de plataforma ESM GLPI ou equivalente Customizado	Mensal	85	R\$ 137,35	R\$ 11.674,75	R\$ 140.097,00
01.02	Serviço de migração de dados e regras de negócio	Unitário	1	R\$ 53.175,15	R\$ 53.175,15	R\$ 53.175,15
01.03	Implantação técnica e configuração inicial	Unitário	1	R\$ 99.412,73	R\$ 99.412,73	R\$ 99.412,73
01.04	Customizações adicionais na solução (Sob demanda)	Unitário	200	R\$	-	R\$ 62.125,00
01.05	Consultoria/Curadoria nos processos (Sob demanda)	Horas	200	R\$	-	R\$ 60.125,00
Total do Item 01 – SENAC ES						R\$ 414.934,88
02	SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC ES					
02.01	Licença de uso de plataforma ESM GLPI ou equivalente Customizado	Mensal	450	R\$ 103,28	R\$ 46.476,00	R\$ 557.712,00
02.02	Serviço de migração de dados e regras de negócio	Unitário	1	R\$ 76.157,68	R\$ 76.157,68	R\$ 76.157,68
02.03	Implantação técnica e configuração inicial	Unitário	1	R\$ 161.050,13	R\$ 161.050,13	R\$ 161.050,13
02.04	Customizações adicionais na solução (Sob demanda)	Unitário	200	R\$	-	R\$ 62.125,00
02.05	Consultoria/Curadoria nos processos (Sob demanda)	Horas	200	R\$	-	R\$ 57.625,00
Total do Item 02 – SESC ES						R\$ 914.669,81
TOTAL GERAL						R\$ 1.329.604,69

NOTA: Os faturamentos mensais serão deliberados pelos gestores de contratos Senac ES e Sesc ES após análise da medição com base em usuários licenciados ativos no período.

7.2 Deverá ser considerada a **Independência dos Ambientes** e **Contratos distintos** entre as Instituições SENAC ES e SESC ES, respeitando os parâmetros mínimos:

7.2.1 Ambientes independentes para gestão em cada instituição;

7.2.2 Migração dos dados do atual para o novo ambiente;

7.2.3 Resumo de funcionalidades descritas abaixo e detalhadas nos Anexos deste Edital.

7.2.3.1 Infraestrutura e Acesso

a) Ambiente em nuvem (Cloud) com **alta disponibilidade (mínimo 99%)**, incluindo replicação geográfica e backup automático diário;

b) Autenticação segura via **LDAP / SSO / OAuth2**, com logs completos e trilha de auditoria de acessos;

c) Interface web responsiva compatível com diferentes navegadores e dispositivos, incluindo versão mobile.

7.2.3.2 Gestão de Chamados (Ticket)

a) Abertura, acompanhamento e encerramento de chamados com **status pré-definidos** (novo, em atendimento, pendente, resolvido, encerrado);

b) Identificação única de cada chamado e registro completo de histórico, autor, data, anexos, prioridade e grupo de atendimento;

c) Separação funcional entre incidentes, requisições, problemas, mudanças; com fluxos diferenciados e controle de **SLA com horário comercial e feriados**, respeitando calendários municipais do ES;

d) **Congelamento automático** do SLA em estados pendentes, com retomada do cálculo no retorno ao ativo;

e) **Reabertura automática** após interação do solicitante;

f) **Escalonamento automático** via regras por tempo, grupo, prioridade e tipo de chamado;

g) Possibilidade de criar chamados vinculados (subchamados) de forma automática.

7.2.3.3 Catálogo de Serviços e SLAs

Fecomércio

Rua Misael Pedreira da Silva, 138, 3º andar
Santa Lúcia - Vitória/ES, 29056-230

27 3205-0700 www.fecomercio-es.com.br

Sesc

Praça Misael Pena, 54
Parque Moscoso - Vitória/ES - 29.018-300

27 3232-3100 www.sesc-es.com.br

Senac

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077
Bento Ferreira - Vitória/ES - 29.050-625

27 3325-8311 www.es.senac.br

- a) Catálogo segmentado por área/setor, cada serviço associado a ativos, responsáveis, regras, grupos e SLAs;
- b) Tempo de SLA configurável para “primeiro atendimento (T.A.)” e “solução (T.S.)” separados;
- c) Notificações por e-mail com **alertas automáticos ao atingir 50%, 80%, 95% e 100% do SLA**;
- d) **Calendários de atendimento** customizáveis (ex: 8h–17h dias úteis, 24x7x365, etc).

7.2.3.4 Gestão de Ativos e Itens de Configuração

- a) Inventário automático por agente ou SNMP (v1/v2c), suportando sistemas Windows, Linux e Cloud Asset, ou qualquer outro dispositivo que esteja conectado à rede corporativa;
- b) Disponibilidade de Cadastro manual de ativos com campos obrigatórios, modelos predefinidos, controle de ciclo de vida, licenciamento, valor residual;
- c) Integração com chamados, usuários, catálogos e envio de alertas de vencimento de contratos ou garantias.

7.2.3.5 Mudanças (Change), Problemas (Problem) e Configuração

- a) Formulários para mudanças com registro de impacto, urgência, riscos, cronograma, rollback e fluxo de aprovação;
- b) Registro e vinculação de problemas com incidentes/mudanças, incluindo plano de ação e causa raiz documentada;
- c) Encerramento condicionado ao preenchimento completo do parecer de causa.

7.2.3.6 Base de Conhecimento (KB)

- a) Diretórios estruturados (FAQ, procedimentos, erros conhecidos), com controle por perfil e versionamento de artigos;
- b) Disponibilidade de procedimentos para o solicitante antes da abertura do chamado;
- c) Integração nativa da KB com os chamados.

7.2.3.7 Notificações, Pesquisas e Feedback

- a) Notificações automáticas por e-mail em eventos críticos (abertura, atribuição, pendência, encerramento);
- b) Envio de **pesquisa de satisfação nativa**, sem necessidade de login do usuário;
- c) Painéis e relatórios automáticos sobre desempenho.

7.2.3.8 Dashboards e Relatórios

Dashboards em tempo real configuráveis por filtros (grupo, SLA, backlog, tempo médio, top ativos);
Relatórios exportáveis em PDF ou CSV, incluindo análise de Pareto, tempo de carregamento e geração de gráficos;

Suporte a relatórios customizados via SQL dashboard ou integração com ferramentas como Metabase, ou PowerBI.

7.2.3.9 Integrações e API

API RESTful para abertura, consulta, atualização e encerramento de chamados;
Suporte à integração com LDAP, Active Directory, monitoramento, ERP, CRM e outros sistemas externos.

7.2.3.10 Atendimento via Chat

Chat integrado com registro automático de conversas no chamado;

Integração com MS Teams;

Transferência entre analistas, envio de anexos e finalização direta pelo chat;

Histórico consolidado para consulta em dashboards técnicos.

7.2.3.11 Segurança e Compliance

Controle de acesso por perfil (mínimo de quatro níveis: usuário, atendente, gestor, administrador);

Registro de todas as ações no banco de dados com logs;

Conformidade com padrões de segurança e proteção de dados (LGPD, GDPR tools plugin).

7.2.3.12 Customização e Plugins

Suporte a extensões via plugins compatíveis com a versão da plataforma (ex: dashboards avançados, aprovação por e-mail, branding, anonymize, LDAP tools etc.);

Capacidade de aplicar CSS customizado, temas escuros e personalizações.

8. CONSIDERAÇÕES SOBRE A FORMAÇÃO DE ESTIMATIVA DOS CUSTOS

Descrição do Item	Unidade	Quantidade Estimada	Situação
Suporte técnico da solução completa	Mensal	1	Incluído
Treinamento local para equipe técnica	Un	1	Incluído
Documentação técnica e manuais entregues	Un	1	Incluído
Atendimento via chat, e-mail, WhatsApp e redes sociais (Sob demanda)	Un	~ 500	Incluído
Assistente virtual com autoatendimento 24x7x365x365 e escalonamento para agente humano (Sob demanda)	Un	10	Incluído
Garantia de funcionamento (mínimo 4 meses)	Un	1	Incluído

9. VOLUMETRIA PREVISTA DOS SERVIÇOS

9.1 Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC ES

Item	Indicador	Quantitativo Estimado	Observações
Usuários internos com acesso a portal de serviços	~ 850	Colaboradores e parceiros com login único (SSO)	
Agentes de atendimento e suporte	~ 85	Inclui TI, SAC, RH e Unidades Operacionais	
Supervisores e gestores de fila	~ 15	Acesso a relatórios e configurações	
Tickets mensais (ESM + CX)	~5000	Média histórica com picos sazonais	
Comunicados ativos via WhatsApp por mês	NA	Campanhas no geral	
Usuários de IA assistiva (Copilot)	NA	Ativos no Workspace CX e ESM	
Canais digitais integrados	NA	Chat, Portal, WhatsApp, Instagram, Facebook	
Integrações corporativas principais	≥ 10	Teams, Office 365, Azure AD, ERP, CRM, RH, Eventos	

9.2 Serviço Social do Comércio - SESC ES

Item	Indicador	Quantitativo Estimado	Observações
Usuários internos com acesso a portal de serviços	~ 1500	Colaboradores e parceiros com login único (SSO)	
Agentes de atendimento e suporte	~ 600	Inclui TI, SAC, RH e Unidades Operacionais	
Supervisores e gestores de fila	~ 150	Acesso a relatórios e configurações	
Tickets mensais (ESM + CX)	8000 a 12000	Média histórica com picos sazonais	
Comunicados ativos via WhatsApp por mês	~ 30000	Campanhas no geral	Serviço novo. Sob demanda
Usuários de IA assistiva (Copilot)	~ 600	Ativos no Workspace CX e ESM	
Canais digitais integrados	≥ 6	Chat, Portal, WhatsApp, Instagram, Facebook	

Integrações corporativas principais	≥ 10	Teams, Office 365, Azure AD, ERP, CRM, RH, Eventos	
-------------------------------------	------	--	--

10. ETAPA - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (ELIMINATÓRIA E CLASSIFICATÓRIA)

10.1 O objetivo desta etapa é a seleção de empresas avaliando sua capacidade técnica, experiência prévia e maturidade em processos, através da análise de Atestados de Capacidade Técnica e Certificações, conforme os critérios de pontuação definidos neste Edital. Busca-se assegurar que, apenas as licitantes com comprovada expertise em projetos de escopo, volume e complexidade tecnológica semelhantes ao objeto deste Edital atinjam a pontuação mínima para avançar no certame.

10.1 O processo de avaliação técnica seguirá os seguintes passos:

10.1.1 As licitantes apresentarão a documentação de habilitação juntamente com os documentos necessários para a pontuação técnica (Atestados, Declarações, Certificados);

10.1.2 A Comissão de Licitação avaliará a documentação e atribuirá os pontos para cada licitante, conforme os critérios do item 10.2 desta Seção II;

10.1.3 As licitantes que não atingirem a pontuação técnica mínima de 600 (seiscentos) pontos serão desclassificadas.

10.1.4 Critérios de Pontuação:

a) A pontuação máxima total, somando todos os critérios é de 850 pontos. Portanto, 600 pontos representam 70,59%, isto é, mais de dois terços da pontuação máxima do total possível;

b) Desta forma, o valor de 600 pontos foi definido para avaliar que a empresa licitante seja forte em mais de uma área crítica, impedindo que uma empresa com apenas uma qualidade excepcional, mas fraca nas outras, seja classificada;

10.1.5 A empresa primeira colocada nas Etapas de Técnica e Preço estará convocada para a Prova de Conceito (PoC) que servirá para validar, na prática, as funcionalidades da solução ofertada, conforme roteiro descrito no item 11 desta Seção II. O não cumprimento de qualquer item do roteiro da PoC poderá implicar na desclassificação da licitante;

10.1.6 A pontuação obtida na Etapa - Qualificação Técnica será considerada a Nota Técnica (NT) final da licitante para efeito do cálculo da Nota Final.

10.2 Critérios de Pontuação Técnica

10.2.1 A pontuação técnica de cada licitante será definida com base na análise documental, conforme as tabelas abaixo:

10.2.1.1 **Experiência em Volume e Escala de Projetos ESM/ESM:** Comprovação por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica.

a) Volume de Usuários Atendidos (em um único contrato)

Quantidade de Usuários	Pontos
Menos de 2.000	0
De 2.000 a 3.499	50
De 3.500 a 4.999	100
Acima de 5.000	150
Pontuação Máxima	150

b) Volume de Chamados Gerenciados (média mensal em um único contrato)

Quantidade de Chamados/Mês	Pontos
----------------------------	--------

Menos de 5.000	0
De 5.000 a 7.999	50
De 8.000 a 9.999	100
Acima de 10.000	150
Pontuação Máxima	150

10.2.1.2 Aderência da Plataforma a Tecnologias e Funcionalidades Essenciais: Comprovação por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica.

Funcionalidade Comprovada em Atestado	Pontos
Plataforma baseada em GLPI ou equivalente	20
Customização avançada da identidade visual da Contratante na plataforma	30
Aprovação em cascata (uma aprovação por vez)	20
Aplicativo Móvel Nativo (iOS e Android) com funções de abertura, atualização, consulta e aprovação	30
Chatbot no MS Teams integrado a plataforma	30
Chatbot no WhatsApp (API Oficial) integrado a plataforma	30
Funcionalidade de Abertura de Chamado por Comando de Voz	40
Inteligência Artificial integrada a plataforma	40
Catálogo de Serviços com Árvore de Decisão	20
Autenticação segura via SSO com Microsoft Entra ID (Azure AD)	20
Pontuação Máxima	280

10.2.1.3 Experiência Comprovada em Metodologias e Governança: Comprovação por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica.

Metodologia ou Prática Comprovada	Pontos
Experiência comprovada em projetos de Enterprise Service Management (ESM), com atendimento a no mínimo 3 áreas de negócio distintas (além de TI)	100
Execução de projeto com governança baseada em ITIL	80
Execução de projeto com governança baseada em COBIT	20
Pontuação Máxima	200

10.2.1.4 Qualificações Profissionais da Equipe (conforme Art. 16, II, da Resolução SENAC n.º 1.270/2024 e Resolução SESC n.º 1.593/2024): Comprovação mediante declaração da licitante.

Certificação do Quadro Permanente	Pontos
Mínimo 1 profissional com comprovada experiência em desenvolvimento de plugins e conectores para a plataforma	40
Mínimo 1 profissional com certificação ITIL 4 Foundation ou superior	20
Mínimo 1 profissional com certificação PMP ou PMI-ACP	10
Pontuação Máxima	70

10.2.2 Resumo da Pontuação Técnica Máxima

Categoria	Pontuação Máxima
10.2.1.1 - Experiência em Volume e Escala de Projetos ESM/ESM	300
10.2.1.2 - Aderência da Plataforma a Tecnologias e Funcionalidades Essenciais	280
10.2.1.3 - Experiência Comprovada em Metodologias e Governança	200
10.2.1.4 - Qualificações Profissionais da Equipe	70

Pontuação Máxima da Nota Técnica	850
----------------------------------	-----

10.3. CÁLCULO DA NOTA FINAL (NF)

10.3.1 O julgamento será por Técnica e Preço. Assim, a **Nota Final (NF)** da licitante será calculada pela média ponderada da **Nota Técnica (NT)** obtida no item 10.2 desta Seção II e da **Nota de Preço (NP)**, com os seguintes pesos:

- Peso Técnico (PT): 70% (setenta por cento)
- Peso de Preço (PP): 30% (trinta por cento)

10.3.2 A fórmula para cálculo da Nota Final (NF) será:

- **NF = (NT x 0,70) + (NP x 0,30)**, onde:
NP = (Menor Preço / Preço da Licitante) x 100.

11. ETAPA – PROVA DE CONCEITO - PoC (OBRIGATÓRIA E ELIMINATÓRIA)

11.1 Como condição para adjudicação do objeto, a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar será convocada para realizar Prova de Conceito (POC), de caráter eliminatório, destinada à verificação da compatibilidade e aderência da solução ofertada às especificações e requisitos estabelecidos neste Edital, por meio de uma APRESENTAÇÃO COMPLETA da solução, no qual a CONTRATADA deverá demonstrar, principalmente, mas não se limitando aos itens abaixo:

11.1.1 Capacidade de geração e análise de relatórios customizados;

11.1.2 Integração com sistemas corporativos ativos;

11.1.3 Compatibilidade com dispositivos móveis e acessibilidade inclusiva;

11.1.4 Apresentação detalhada das funcionalidades exigidas;

11.1.5 Comprovação sobre a aderência a LGPD;

11.2 Além disso, a prova de conceito visará averiguar de forma prática, que a SOLUÇÃO ofertada atende aos requisitos funcionais e técnicos. A apresentação deverá ser presencial, agendada com o time técnico do SENAC e SESC e poderá ser gravada a critério dos CONTRATANTES;

11.3 A empresa LICITANTE que não apresentar a funcionalidade conforme disposto no item 11.6 da Seção II ou ainda que apresente, mas que não funcione conforme o esperado ou se, ainda, apresente erros, poderá, a COMISSÃO AVALIADORA, a seu critério, interromper a apresentação e declarar o LICITANTE como desclassificado, baseado em relatório das falhas e inconformidades, com parecer técnico;

11.4 A apresentação/demonstração da solução deverá ocorrer em até 7 (sete) dias úteis, em data e horário definidos pelo Senac ES e Sesc ES, podendo ser realizada de forma presencial ou remota, a critério da Contratante, desde que possibilite a integral avaliação dos requisitos técnicos previstos neste Edital.

11.5 A empresa primeira colocada nas Etapas de Técnica e Preço estará convocada para a Prova de Conceito (PoC) (Prova de Conceito) que tem o objetivo de certificar que o sistema ofertado atende aos requisitos do Anexo VI - Solução de Gestão de Serviços e Chamados (ESM). Esta fase consiste na verificação prática e na demonstração funcional da solução, garantindo que ela é compatível com as necessidades institucionais, oferece estabilidade e adere às boas práticas de ESM.

11.5.1 Se a solução apresentada não for aceitável, ou se o licitante desatender às especificações técnicas exigidas no Edital, a Comissão de Licitação convocará a empresa subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até que a solução apresentada atenda ao Edital;

11.6 A licitante deverá demonstrar, de forma fluida e funcional, a execução completa das três jornadas abaixo, que representam o ciclo de vida de um serviço na plataforma.

a) JORNADA 1: A Experiência do Usuário Final (Multicanal, Inteligente e Autônoma)

- **Cenário 1.1: Abertura de chamado por Voz e IA.**

Ação: Utilizando um smartphone, o usuário deverá gravar e enviar uma mensagem de áudio para o número de WhatsApp oficial da Central de Serviços, descrevendo um problema de "lentidão na rede Wi-Fi do auditório".

Verificação: A plataforma deverá:

- 1) Transcrever o áudio para texto automaticamente;
- 2) Permitir que o usuário confirme se deseja seguir com o áudio enviado ou se prefere enviar outro áudio;
- 3) Utilizar a Inteligência Artificial (com Processamento de Linguagem Natural) para interpretar a intenção, extrair as entidades-chave ("Wi-Fi", "auditório"), realizar uma descrição sumariada do problema e informar para qual mesa de atendimento o chamado será direcionado, nesse caso, a mesa de Suporte de Redes;
- 4) Dar a opção de abrir o chamado, associá-lo ao usuário correto (pelo número do telefone);
- 5) Responder ao usuário no WhatsApp com uma mensagem de confirmação contendo o link do chamado aberto.

• **Cenário 1.2: Solicitação de Serviço Guiada.**

Ação: O mesmo usuário deverá acessar o portal de serviços para solicitar um novo notebook.

Verificação: A plataforma deverá:

- 1) Apresentar um Catálogo de Serviços com uma árvore de decisão que guie o usuário;
- 2) Fazer no mínimo 2 perguntas dinâmicas (ex: "O uso será para desenvolvimento?", "Necessita de placa de vídeo dedicada?");
- 3) Com base nas respostas, o formulário de solicitação deverá se adaptar, exibindo apenas os campos e modelos de notebook pertinentes, e ao final, encaminhar o chamado para o fluxo de aprovação correto.

• **Cenário 1.3: Continuidade e Autoatendimento Móvel.**

Ação: O usuário deverá abrir o aplicativo móvel nativo em seu smartphone.

Verificação: No aplicativo, o usuário deverá ser capaz de:

- 1) Visualizar ambos os chamados abertos (o de Wi-Fi e o do notebook);
- 2) Adicionar um comentário em texto ao chamado de Wi-Fi;
- 3) Receber uma notificação *push* em tempo real quando um técnico responder ao seu comentário.

b) JORNADA 2: A Produtividade do Analista Técnico (Automação e Inteligência)

• **Cenário 2.1: Triagem Inteligente e IA Integrada.**

Ação: Um analista de suporte acessa o chamado de "lentidão no Wi-Fi".

Verificação: A plataforma deverá:

- 1) Exibir, na tela do chamado, sugestões automáticas geradas pela IA integrada, que, sem consultar serviços de nuvem externos, recomenda dois artigos da Base de Conhecimento e uma solução aplicada a um incidente similar no passado;
- 2) Demonstrar o recurso de gestão de tempo, onde o analista inicia, pausa e finaliza o cronômetro de uma tarefa, registrando o tempo gasto na atividade.

• **Cenário 2.2: Resolução e Automação de Processos (RPA).**

Ação: O analista resolve o incidente aplicando uma solução.

Verificação: Ao salvar a solução, a plataforma deverá:

- 1) Fechar o chamado de incidente;
- 2) Disparar uma automação (RPA) que, automaticamente, abra uma nova requisição de serviço para o time de infraestrutura realizar uma "Verificação Preventiva no Access Point", vinculando os dois chamados;
- 3) Enviar a pesquisa de satisfação para o usuário final.

c) JORNADA 3: A Visão do Gestor (Governança, Controle e Mobilidade)

• **Cenário 3.1: Aprovação de Requisição em Mobilidade.**

Ação: Um gestor recebe a notificação para aprovar a compra do notebook solicitada na Jornada 1.

Verificação: Utilizando exclusivamente o aplicativo móvel nativo, o gestor deverá:

- 1) Acessar a requisição pendente;
- 2) Visualizar que a etapa anterior de aprovação (aprovação financeira) já foi concluída;
- 3) Registrar sua aprovação para disparo da aprovação seguinte.

• **Cenário 3.2: Análise de Causa Raiz e Gestão de Problemas.**

Ação: O gestor deverá analisar múltiplos incidentes de "lentidão no Wi-Fi" e consolidá-los em um único registro de Problema.

Verificação: O gestor deverá demonstrar a capacidade de:

- 1) Vincular 3 ou mais incidentes a um novo registro de Problema.
- 2) Preencher o campo de causa raiz no registro de Problema.
- 3) Criar uma Mudança (Change) diretamente a partir do Problema para a "Troca Programada do Access Point do Auditório", demonstrando a rastreabilidade completa.

• **Cenário 3.3: Auditoria e Criação de Dashboard Gerencial.**

Ação: O gestor precisa auditar o ciclo de vida do chamado original de Wi-Fi e criar um painel de controle.

Verificação: A plataforma deverá permitir:

- 1) Visualizar a trilha de auditoria completa do chamado, mostrando cada alteração de status, o usuário responsável e o *timestamp*;
- 2) Construir, em tempo real, um dashboard com 3 widgets: número de chamados por status de SLA e grupo técnico, um gráfico de pizza com o top chamados por categoria e um top chamados por requerente.

d) JORNADA 4: Administração e Personalização da Plataforma

• **Cenário 4.1: Aplicação da Identidade Visual.**

Ação: Com um perfil de administrador, a licitante deverá acessar o painel de configurações da plataforma e, em tempo real, realizar as seguintes alterações para aplicar a identidade visual do Senac ES:

- 1) Fazer o upload do logotipo do Senac ES, substituindo o logotipo padrão da solução;
- 2) Alterar o esquema de cores primário da interface para uma cor específica (ex: um tom de azul do Senac, a ser fornecido em código hexadecimal no momento da PoC);
- 3) Alterar a cor secundária, que deve ser refletida nos botões e links de ação;
- 4) Fazer o upload do wallpaper da tela de login, substituindo o padrão da solução;
- 5) Fazer o upload do favicon, substituindo o padrão da solução.

Verificação: A comissão de licitação irá verificar se:

- 1) As alterações foram realizadas através de uma interface gráfica de administração, sem a necessidade de escrever código ou scripts;
- 2) O novo logotipo, wallpaper e favicon e as novas cores foram aplicados instantaneamente (ou após um simples recarregar da página) em todo o portal do usuário final;
- 3) A personalização se estende a outros elementos, como o cabeçalho de um modelo de notificação por e-mail.

12. MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS - CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO – SENAC ES

- 12.1 Os pagamentos à CONTRATADA serão realizados de acordo com as entregas previstas no cronograma de execução, em regime de medição mensal, com base nos quantitativos efetivamente demandados/autorizados pela CONTRATANTE e executados pela CONTRATADA, e nos critérios previamente estabelecidos na planilha de preço deste Edital;

- 12.2 A CONTRATADA deverá fornecer todas as documentações necessárias, incluindo relatórios de progresso e comprovantes de entrega para a equipe de Fiscalização;
- 12.3 O pagamento será realizado conforme a conclusão de cada etapa do cronograma, de acordo com os itens abaixo:
- 12.3.1 **Planejamento:** esta etapa não gerará quaisquer ônus ao CONTRATANTE;
- 12.3.2 **Implantação:** os pagamentos referentes à **Planilha de Preços do item 07** desta **Seção II**, poderão ser efetuados de forma proporcional ao progresso do projeto, em até duas parcelas, mediante aprovação da área técnica. O pagamento de cada parcela estará condicionado à validação das entregas realizadas, conforme as etapas previstas no cronograma de implantação;
- 12.3.3 **Personalização:** 100% (cem por cento) do pagamento do item na **Planilha de Preços do item 07** desta **Seção II**, após o recebimento definitivo, mediante a aprovação da área técnica;
- 12.3.4 **Testes de usabilidade:** esta etapa não gerará quaisquer ônus ao CONTRATANTE;
- 12.3.5 **Treinamentos e capacitações:** 100% (cem por cento) do pagamento do item na **Planilha de Preços do item 07** desta **Seção II**, após o recebimento definitivo, mediante aprovação da área técnica;
- 12.3.6 **Licenças implantadas:** o pagamento será realizado mensalmente, de acordo com a quantidade de usuários ativos;
- 12.3.7 **Suporte técnico:** após a conclusão do pagamento das etapas, terá início ao pagamento mensal referente à manutenção e acompanhamento do sistema. O primeiro pagamento mensal será realizado após 30 (trinta) dias da prestação do serviço de manutenção, e os demais ocorrerão de forma sucessiva;
- 12.4 A equipe de Fiscalização ficará responsável por analisar e testar as entregas por etapas. Caso estejam em conformidade, deverá solicitar à CONTRATADA a emissão da Nota Fiscal das respectivas etapas;
- 12.5 Os pagamentos serão efetuados no prazo de até 20 (quinze) dias após a entrega da Nota Fiscal correspondente às parcelas descritas no cronograma de execução. Desde que devidamente aprovado pela Fiscalização. Pagamentos são agendados sempre para os dias 05, 15 ou 25, de acordo com a entrega e aprovação interna dos serviços prestados no período;
- 12.6 Se houver solicitação de ajustes e/ou atualizações na plataforma, o pagamento correspondente só será processado após a validação final pelo CONTRATANTE e implantação dessas modificações;
- 12.7 A medição mensal dos serviços deve ser clara e detalhada, contendo os valores unitários por usuário, por cada etapa a ser executada e o valor total. Apresentar ao gestor do contrato formalmente, como relatório detalhado por e-mail;
- 12.8 A CONTRATADA deverá emitir uma fatura detalhada para cada pagamento, contendo a descrição dos serviços prestados, o número de usuários ativos, o valor unitário e valor total e quaisquer outros encargos ou créditos aplicáveis. A fatura deverá ser submetida à Fiscalização do contrato para revisão e aprovação antes do processamento do pagamento;
- 12.9 Qualquer ajuste nas medições, seja por aumento ou diminuição no número de usuários ativos, será aplicado no ciclo de faturamento subsequente e refletido na fatura correspondente;
- 12.10 Caso haja necessidade de alteração contratual, por acordo entre os Contratantes, será através de Termos Aditivos.
- 13. MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS - CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO – SESC ES**
- 13.1 Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão realizados pelo SESC/ES de forma proporcional aos serviços efetivamente prestados, observando-se a natureza do objeto contratado, que compreende, entre outros, serviços de implantação, migração de dados, customizações, licenciamento da plataforma, suporte técnico contínuo e eventuais serviços sob demanda;
- 13.2 O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada pelo gestor ou fiscal do contrato, após a verificação da conformidade dos serviços executados com o Edital e demais instrumentos contratuais;

- 13.3 Os serviços de implantação, migração de dados e customizações iniciais poderão ser faturados por etapas, desde que comprovada a execução e formalizado o aceite técnico pelo SESC/ES;
- 13.4 Os valores referentes às licenças de uso da plataforma, suporte técnico, manutenção e operação assistida serão faturados e pagos de forma mensal, conforme os quantitativos efetivamente ativos e os serviços disponibilizados no respectivo período de referência;
- 13.5 Serviços adicionais, customizações evolutivas ou horas técnicas sob demanda somente poderão ser faturados quando previamente autorizados pelo SESC/ES, mediante comprovação da execução e validação pela fiscalização do contrato;
- 13.6 O pagamento será realizado preferencialmente por meio de boleto bancário emitido pela CONTRATADA ou por crédito em conta, devendo os dados bancários informados coincidir integralmente com aqueles constantes da proposta comercial e da documentação de habilitação;
- 13.7 A CONTRATADA será integralmente responsável pela exatidão das informações bancárias fornecidas, não se responsabilizando o SESC/ES por atrasos ou falhas de pagamento decorrentes de dados incorretos ou incompletos;
- 13.8 A CONTRATADA deverá programar o vencimento de seus títulos considerando que o SESC/ES prioriza a realização de pagamentos às quartas-feiras, não se responsabilizando por eventuais encargos financeiros decorrentes de vencimentos incompatíveis com esse fluxo;
- 13.9 Constatadas inconsistências, erros formais ou irregularidades na Nota Fiscal/Fatura, esta será devolvida à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da reapresentação da documentação regularizada;
- 13.10 É vedada a realização de pagamento sem a prévia execução dos serviços contratados e o correspondente atesto formal pela unidade requisitante ou pela fiscalização designada;
- 13.11 O SESC/ES não autoriza a cessão, transferência, negociação ou oferecimento em garantia, a terceiros, de créditos decorrentes deste contrato, total ou parcialmente, sem sua prévia e expressa anuência;
- 13.12 Eventuais ajustes de valores decorrentes de acréscimos ou supressões do objeto somente poderão ocorrer mediante termo aditivo formal, observado o regulamento interno aplicável.

14. **GESTÃO E FISCALIZAÇÃO**

- 14.1 Ao gestor do contrato cumpre coordenar o acompanhamento da execução dos serviços, tratar com o contratado e exigir que este cumpra o que foi pactuado; sugerir eventuais modificações contratuais; formalizar a necessidade de termos aditivos e prorrogação de prazos; verificar a manutenção das condições de habilitação; conduzir eventuais procedimentos administrativos de renegociação de preços registrados, para fins de adequação às novas condições de mercado, informar as autoridades competentes acerca da necessidade de serem aplicadas sanções ou de rescisão contratual, entre outras providências.
- 14.2 Compete ao fiscal do contrato acompanhar e fiscalizar a realização dos serviços, verificando in loco se a execução do objeto contratado ocorre conforme as especificações predeterminadas, as normas e procedimentos previstos no contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto deste contrato e determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, de modo a legitimar a autorização para os pagamentos devidos ao contratado.
- 14.3 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, resultantes de ação ou omissão culposa ou dolosa de quaisquer de seus empregados ou prepostos.
- 14.4 SENAC ES - Durante a vigência deste contrato, a gestão do escopo do **SENAC Espírito Santo** caberá à empregada **Samitra Landy Feitosa Cople**, Gerente de Sistemas de Informação do SENAC/ES. A fiscalização do contrato não será designada.
- 14.5 SESC ES - Durante a vigência deste contrato, a gestão do escopo do **SESC Espírito Santo** caberá ao empregado **Bruno Cesar Fernandes Ferraço**. A fiscalização do contrato será exercida pelo empregado **Guilherme Guimaraes do Amaral Pinto**.

SEÇÃO III **CONDIÇÕES GERAIS**

1. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

- 1.1 O julgamento das propostas será realizado pela Comissão de Licitação, que, após a decisão, comunicará o resultado, por escrito, aos licitantes habilitados no site do Senac (<https://es.senac.br/licitacoes>).
- 1.2 Será considerado vencedor o Licitante que oferecer a proposta mais vantajosa que atenda às exigências do presente Edital e que seja de **TÉCNICA E PREÇO**;
- 1.3 No caso de empate, após análise de todas as condições do ato convocatório, será efetuado sorteio, em sessão pública, registrada em ata, para a qual todos os licitantes serão convocados;
- 1.4 Caberá exclusivamente ao contratante o direito de solicitar ao licitante a composição da planilha de custo analítico da proposta comercial, caso necessário. Devendo a licitante fornecer no prazo máximo de 48 horas, a contar da solicitação formal do SENAC ES. Caso não seja atendida a solicitação, a proposta poderá ser desclassificada.

2. PREÇOS

- 2.1 Os preços deverão ser cotados em Reais (R\$) fixos e irreajustáveis, tomando-se por base as especificações técnicas desta Concorrência.

3. ACEITAÇÃO

- 3.1 Os serviços deverão atender rigorosamente ao objeto da presente Concorrência;
- 3.2 Os serviços descritos deverão ser realizados dentro dos prazos estabelecidos no cronograma elaborado pela Contratada e aceito pela Contratante;
- 3.3 Todos e quaisquer riscos inerentes ao fornecimento de que tratam o Edital serão de inteira responsabilidade do futuro Contratado.

4. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

- 4.1 Pagar todos os encargos sociais e impostos relativos ao que trata a Concorrência;
- 4.2 Prestação de todos os serviços contratados nas condições constantes da presente Licitação e da proposta da empresa contratada;
- 4.3 Fornecimento de todos os materiais e realização de todos os serviços contratados nas condições constantes da presente Licitação e da proposta da empresa contratada;
- 4.4 Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;
- 4.5 Manter, durante o período de vigência, todas as condições que ensejarem sua habilitação e qualificações exigidas no Edital;
- 4.6 Fornecer mão-de-obra, Equipamentos de Proteção Individual (EPI), transportes e ferramentas, necessários à perfeita execução dos serviços;
- 4.7 Demais obrigações previstas na Minuta de Contrato.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 5.1 Pagar a empresa vencedora da presente Licitação, de acordo com o item 2.7 da SEÇÃO I.

6. PROCEDIMENTO E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 6.1 Abertura, em dia e hora previamente designados, dos envelopes que contenham a proposta comercial e a documentação relativa à habilitação dos licitantes;
- 6.2 A licitação será processada em três etapas distintas. Haverá a inversão de fases do procedimento na Sessão de Abertura, conforme previsto na Resolução SENAC n.º 1.270/2024, a saber:
 - Abertura da proposta comercial (Envelope 1);
 - Abertura e análise, por parte das licitantes credenciadas, da documentação relativa à Documentação de Habilitação Fiscal e Qualificação Técnica dos licitantes (Envelope 2).
- 6.3 Julgamento das propostas classificadas com base no valor, com a escolha daquela mais vantajosa para o Contratante, segundo os critérios estabelecidos nesta Concorrência;
- 6.4 Após, a Sessão Pública será suspensa para procedimento de análise pela Comissão de Licitação e Equipe Técnica dos documentos relativos a Qualificação Técnica;
- 6.5 O resultado das análises dos documentos de Qualificação Técnica das licitantes, bem como a Nota Final calculada será disponibilizada no site do Senac ES (<https://es.senac.br/licitacoes>). Nesta ocasião a licitante com a maior Nota Final será convocada para a PoC (Prova de Conceito);
- 6.4 O relatório das conclusões da comissão de licitação será encaminhado à autoridade a que competir a homologação ou não do resultado do julgamento;

7. **PROCEDIMENTO E RECURSOS**

- 7.1 Caberá recurso da decisão da **declaração de licitante vencedor** no prazo de 02 (dois) dias úteis, com efeito suspensivo;
- 7.2 O licitante que se julgar prejudicado pelo resultado da licitação, deverá encaminhar o(s) **recurso(s)** fundamentado(s), assinado(s), por e-mail ou presencialmente na Gerência de Suprimentos do SENAC/ES, dirigidos ao Diretor Regional do SENAC/ES, por intermédio da Comissão de Licitação;
- 7.3 Contrarrazões de recurso, deverão seguir o mesmo prazo de 02 (dois) dias após para a apresentação, após o recebimento do recurso encaminhados pela Comissão de Licitação.
- 7.4 Os recursos que porventura forem formulados, atendendo às condições editalícias, serão julgados e as decisões serão publicadas no site do Senac ES.

8. **CONTRATO**

- 8.1 Serão formalizados dois contratos distintos, SENAC/ES e SESC/ES conforme as minutas do **ANEXO III**.
- 8.2 As assinaturas dos contratos para realização do objeto deste Certame, dar-se-ão até 10 (dez) dias após a convocação do licitante vencedor, sob pena de desistência tácita e aplicação das penalidades previstas. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela contratante.
- 8.3 Quando o convocado não assinar os contratos ou instrumento equivalente, no prazo e nas condições estabelecidas, serão convocados os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para formalização da contratação nas condições de suas propostas, limitado ao valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, ou revogar a licitação.
- 8.3.1 Decorrido o prazo de validade da proposta sem convocação para a contratação, ficarão os proponentes selecionados liberados dos compromissos assumidos.
- 8.4 Constarão no contrato o seu objetivo, com a especificação dos produtos e/ou serviços, o preço ajustado, o prazo de entrega, as garantias e penalidades, além de outras condições pré-estabelecidas no edital.
- 8.5 A execução do serviço poderá ser prorrogada através de acordo entre as partes, limitando-se as prorrogações ao prazo máximo de **120 (cento e vinte) meses** aplicando o reajuste com o índice IGP-M FGV também estabelecido na minuta de contrato. Desde que pesquisa de mercado demonstre que o preço contratado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação.

- 8.6 Os contratos poderão ter seus valores reequilibrados, para mais ou para menos, mediante solicitação fundamentada da parte interessada, demonstrando o fato superveniente, o nexo com o objetivo e a demonstração analítica de quais itens da composição de preços foram impactadas.
- 8.7 Caso haja necessidade de alteração contratual por acordo entre as partes, a mesma será através de termos aditivos.
- 8.8 Fica estabelecido que, quando da justificada necessidade de prorrogação de prazo, a Contratada deverá pleitear formalmente em até **07 (sete) dias** corridos antes do vencimento do prazo de entrega do objeto do contrato. O pedido deverá vir acompanhado das devidas justificativas e fundamentos legais. Ainda, o Contratante se reserva o direito de não aceitar o pedido de prorrogação, se assim exigirem as circunstâncias
- 8.9 A recusa injustificada em assinar o contrato dentro do prazo fixado caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar ao licitante as seguintes penalidades:
 - Perda do direito à contratação;
 - Perda da caução em dinheiro, quando exigido, ou execução das demais garantias de propostas oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste edital;
 - Suspensão do direito de licitar com o Contratante por prazo não superior a 03 (três) anos;
 - O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao contratante o direito de rescindir unilateralmente o contrato sem prejuízo de outras penalidades previstas, inclusive a de suspensão do direito de licitar com o contratante, por prazo não superior a 03 (três) anos.

9. **ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS E IMPUGNAÇÕES**

- 9.1 Os licitantes que tiverem necessidade de **esclarecer dúvidas ou impugnar** o edital desta Licitação deverão entrar em contato até às **17h00min** do dia **19/10/2026**, por meio de correspondência dirigida à Comissão de Licitação em papel timbrado da empresa Licitante ou através do e-mail licitacao@es.senac.br.
- 9.2 A Comissão de Licitação não se responsabilizará por e-mails que, por qualquer motivo, não forem recebidos por ele em virtude de problemas no servidor ou navegador, tanto do SENAC ES quanto do emissor. A confirmação do recebimento é exclusiva do licitante.
- 9.3 Os esclarecimentos e respostas serão anexadas na página eletrônica do Senac ES – <https://www.es.senac.br/licitacoes>, juntamente com as informações relativas a este processo.

10. **DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 10.1 A critério do Contratante, esta Licitação, poderá ser anulada ou transferida, ou ainda aumentada, diminuída ou suprimido qualquer item, sem que por este motivo tenham os licitantes direito a qualquer reclamação ou indenização, sendo certo que a Comissão utilizar-se-á da Resolução SENAC n.º 1.270/2024 e Resolução SESC n.º 1.593/2024, quando for o caso.
- 10.2 Ao Contratante reserva-se o direito de cancelar a licitação antes de assinado o contrato, desde que justificado.
- 10.3 A Comissão de Licitação poderá adiar ou suspender os procedimentos licitatórios, dando conhecimento aos interessados, se assim exigirem as circunstâncias.
- 10.4 As decisões relativas a esta Licitação serão comunicadas no site: <https://www.es.senac.br/licitacoes>. Sendo as licitantes responsáveis pelo seu acompanhamento.
- 10.5 A participação na presente Licitação importa na aceitação integral e irrevogável das normas contidas neste EDITAL e seus ANEXOS, bem como a observância do disposto no Regulamento de Licitações e de Contratos do SENAC.
- 10.6 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o SENAC/ES não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

- 10.7 É facultada à Comissão de Licitação, em qualquer fase da Licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a completar a instrução do processo, caso em que poderão ser suspensos os procedimentos licitatórios até a realização da diligência, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam ter sido apresentados anteriormente.
- 10.8 Simples omissões ou irregularidades irrelevantes, sanáveis ou desprezíveis, a exclusivo critério da Comissão de Licitação, e que não causem prejuízo ao SENAC AR/ES, poderão ser relevadas.
- 10.9 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta durante a realização da Sessão Pública.
- 10.10 O Licitante perderá o direito de licitar com a contratante nas seguintes hipóteses:
- 10.10.1 Apresentar declaração ou documento falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou execução do contrato;
- 10.10.2 Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 10.10.3 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 10.10.4 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 10.10.5 As partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção prevista nas legislações brasileiras vigentes, e seus regulamentos e se comprometem a cumpri-las fielmente, conforme Cláusula constante na Minuta de Contrato;
- 10.11 Na contagem dos prazos estabelecidos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.
- 10.12 Não caberá ao Licitante direito de exigir do Contratante nenhuma multa ou indenização financeira, caso o Contratante decida não o contratar.
- 10.13 Os prazos se iniciam e vencem em dias de funcionamento do contratante.
- 10.14 Não poderá participar da Licitação nenhum dirigente ou empregado desta Instituição.
- 10.15 As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato.
- 10.16 Os envelopes contendo a documentação de habilitação que não foram abertos neste processo, poderão ser retirados em um prazo máximo de até 30 (trinta) dias após a divulgação do resultado final desta licitação. Findado este prazo, estes serão destruídos.
- 10.17 Os envelopes lacrados e distintos contendo os documentos de habilitação e as propostas dos licitantes poderão ser entregues antecipadamente, até às 13h00min da data estipulada para a Sessão Pública de Abertura da Concorrência, no Setor de Compras do SENAC AR/ES, localizado na Av.: Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077, Bento Ferreira, Vitória/ES.
- 10.18 A presente Licitação será dirimida com base na Resolução Senac n.º 1.270/2024 e suas atualizações e Resolução SESC n.º 1.593/2024, quando for o caso.
- 10.19 Após a fase de habilitação, não caberá desistência das propostas, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela Comissão Permanente de Licitação.

Vitória, 02 de outubro de 2026.

Comissão Permanente de Licitação

Fecomércio

Rua Misael Pedreira da Silva, 138, 3º andar
Santa Lúcia - Vitória/ES, 29056-230
27 3205-0700 www.fecomercio-es.com.br

Sesc

Praça Misael Pena, 54
Parque Moscoso - Vitória/ES - 29.018-300
27 3232-3100 www.sesc-es.com.br

Senac

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077
Bento Ferreira - Vitória/ES - 29.050-625
27 3325-8311 www.es.senac.br

ANEXO I MODELO DE CREDENCIAMENTO

(Deverá ser emitido em papel timbrado da empresa)

Ao Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC
Departamento Regional do Espírito Santo
Av.: Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077, Bento Ferreira, Vitória/ES

Ao Serviço Social do Comércio – SESC
Departamento Regional do Espírito Santo
Pça.: Misael Pena, 54, Bairro Parque Moscoso, Vitória/ES

CONCORRÊNCIA SENAC N.º 010/2026
CONCORRÊNCIA SESC N.º 008/2026

Prezados Senhores,

Através do presente, credenciamos o(a) Sr.(a) _____, portador(a) da Cédula de Identidade n. _____ SSP/_____, e do CPF n.º _____, a participar da licitação instaurada pelo SENAC/ES e SESC/ES, na modalidade supra referenciada, na qualidade de **representante legal**, outorgando-lhes poderes para pronunciar-se em nome desta empresa, visando formular propostas e lances verbais, negociar preços, declarar a intenção de interposição de recurso de reconsideração, renunciar ao direito da interposição de recurso e praticar todos os demais atos inerentes ao certame.

(Local), ____ de _____ de 2026.

Carimbo e assinatura do representante legal.

- Deverão ser juntados ao credenciamento, documentos que comprovem que o outorgante tem poderes para assinar como representante da licitante.

ANEXO II

DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO

(Deverá ser emitido em papel timbrado da empresa)

DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO

Declaramos, em atendimento ao disposto no item 3.10 da SEÇÃO I do Edital de Concorrência SENAC n.º 010/2026 e SESC n.º 008/2026, que recebemos e examinamos, cuidadosamente, os Documentos da Licitação e, integralmente, compreendemos e aceitamos as condições estabelecidas no mesmo.

Declaramos ainda, pela presente, ter recebido e, cuidadosamente, examinado os documentos do processo, especialmente as especificações, e garantimos que os itens ofertados atendem plenamente aos requisitos técnicos do Edital, sendo que estamos cientes das eventuais penalidades pelo não cumprimento desta declaração.

(Local), ____ de ____ de 2026.

Carimbo e assinatura do representante legal.

Fecomércio

Rua Misael Pedreira da Silva, 138, 3º andar
Santa Lúcia - Vitória/ES, 29056-230
27 3205-0700 www.fecomercio-es.com.br

Sesc

Praça Misael Pena, 54
Parque Moscoso - Vitória/ES - 29.018-300
27 3232-3100 www.sesc-es.com.br

Senac

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077
Bento Ferreira - Vitória/ES - 29.050-625
27 3325-8311 www.es.senac.br

ANEXO III MINUTAS DE CONTRATO

Os arquivos serão fornecidos somente em formato digital, portanto, os licitantes deverão retirá-los no site do SENAC ES <https://es.senac.br/licitacoes>. Em caso de dificuldades, procurar a Comissão de Licitação no e-mail licitacao@es.senac.br ou telefone (27) 2104-3869.

Fecomércio

Rua Misael Pedreira da Silva, 138, 3º andar
Santa Lúcia - Vitória/ES, 29056-230
27 3205-0700 www.fecomercio-es.com.br

Sesc

Praça Misael Pena, 54
Parque Moscoso - Vitória/ES - 29.018-300
27 3232-3100 www.sesc-es.com.br

Senac

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077
Bento Ferreira - Vitória/ES - 29.050-625
27 3325-8311 www.es.senac.br

ANEXO IV

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – SOLUÇÃO DE GESTÃO DE SERVIÇOS E CHAMADOS (ESM)

A solução a ser contratada deverá atender integralmente aos seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:

1. Gestão de Chamados (Incidentes e Requisições)

- a) Abertura, acompanhamento e encerramento de chamados com controle de status: Novo, Em Atendimento, Pendente, Resolvido e Encerrado.
- b) Identificador único por chamado.
- c) Separação funcional entre incidentes e requisições, com possibilidade de aplicação de fluxos distintos por tipo.
- d) Congelamento do SLA enquanto o chamado estiver pendente e reativação automática ao retornar ao status ativo.
- e) Reabertura automática do chamado pendente após interação do usuário.
- f) Escalonamento manual e automático baseado em regras (tempo, grupo, prioridade, tipo de chamado).
- g) Possibilidade de gerar automaticamente chamados secundários vinculados a diferentes áreas a partir de um chamado principal.
- h) Campos para registros de acompanhamentos, tarefas técnicas, soluções e anexos com controle de permissões.
- i) Fluxo de aprovação com múltiplos aprovadores e percentuais configuráveis, incluindo reprovação automática e justificativa obrigatória.

2. Gestão de Catálogo de Serviços e SLAs

- a) Suporte a múltiplos catálogos por área ou cliente interno, com vínculo a ativos, usuários, contratos e SLAs.
 - a.1. O catálogo de serviços deverá permitir a construção de árvores de decisão, guiando o usuário através de perguntas dinâmicas para assegurar a correta classificação e preenchimento da solicitação."
- b) Definição de SLAs com tempos distintos para primeiro atendimento (T.A.) e solução (T.S.).
- c) Calendários personalizados (horário comercial, 24x7, feriados nacionais/estaduais/municipais).
- d) Aplicação de SLAs por regra de negócio: tipo de chamado, categoria, grupo de atendimento, ativos envolvidos e prioridade.
- e) Notificações automáticas quando o SLA atingir 95% do tempo, por exemplo.
- f) Encerramento automático de chamados pendentes por tempo determinado.
- g) Relatórios detalhados de cumprimento de SLA e metas operacionais.

3. Gestão de Ativos e Itens de Configuração (ICs)

- a) Inventário automático por agente ou SNMP (v1 e v2c), suportando equipamentos com Windows e Linux.
- b) Cadastro manual com uso de modelos pré-definidos para ICs sem suporte a inventário automático.
- c) Controle de ciclo de vida, garantia, amortização contábil e valor residual dos ativos.
- d) Vínculo entre ativos, usuários, termos de responsabilidade, serviços e chamados.
- e) Visualização de vencimento de licenças, certificados e contratos vinculados.
- f) Rastreamento de mudanças no inventário com registros para auditoria.

4. Gestão de Mudanças, Problemas e Configuração

- a) Registro completo de mudanças, com dados como: tipo, impacto, risco, urgência, data prevista de execução, plano de rollback, plano de comunicação, critérios de aceite e interrupções programadas.
- b) Fluxo de aprovação com comitê e/ou usuários/grupos definidos.
- c) Registro de problemas com vínculo a incidentes, ICs e mudanças.
- d) Relatório de causa raiz com plano de ação, solução de contorno e evidências.
- e) Encerramento condicionado ao preenchimento completo do relatório de causa raiz.

5. Base de Conhecimento

- a) Organização por diretórios e tipos (erro conhecido, solução definitiva, manuais, procedimentos).
- b) Controle de acesso por perfil.
- c) Versionamento de artigos, notificação de vencimento para atualização;
- d) Vínculo com incidentes, problemas, requisições e mudanças.
- e) Disponibilização de artigos para autoatendimento de usuários.
- f) Comentários e visualização pública controlada por prazo de publicação.

6. Notificações, E-mails e Pesquisas

- a) Envio automático de e-mails em eventos como abertura, atribuição, solução e encerramento.
- b) Convite para pesquisa de satisfação nativa, sem necessidade de login. Dashboard detalhado sobre os resultados das pesquisas de satisfação;
- c) Relatórios automáticos para gestores, notificações sobre vencimentos de contratos, licenças e certificados.
- d) Lembretes automáticos sobre pendências de aprovação.

7. Integrações e API

- a) API RESTful ou equivalente para integração com sistemas de monitoramento e gestão institucional.
- b) Suporte a abertura de chamados, atualizações, adição de acompanhamentos, aplicação de solução e encerramento via API.
- c) Aplicação de regras de negócio no ato da criação do chamado pela API.

8. Atendimento Omnichannel Integrado

- a) Sistema integrado que unifica todos os canais de atendimento em uma única interface, permitindo continuidade da conversa independente do canal utilizado pelo usuário.
- b) Transferência de filas, anexos e encerramento direto pelo analista via chat.
- c) Histórico único independente do canal de origem.
- d) Transferência seamless entre canais.
- e) Contexto preservado em todas as interações.
- f) Timeline unificada com todas as comunicações.
- g) Distribuição automática baseada em expertise.
- h) Balanceamento de carga por canal.
- i) Escalação automática por tempo de resposta.
- j) Status de disponibilidade por agente.
- k) Priorização por tipo de solicitação.
- l) Métricas em tempo real por canal.
- m) Pesquisa de satisfação integrada ao atendimento.
- n) Indicadores específicos para monitoramento de atendimentos por chat.
- o) Painel único com todos os canais ativos.
- p) Funcionalidade de chamada por vídeo integrada.
- q) Estatísticas de performance por canal.

- r) Alertas de SLA próximos ao vencimento.
- s) Distribuição de carga de trabalho.
- t) Histórico completo do cliente.
- u) Ações rápidas contextuais.

9. Integração WhatsApp Business API

- a) WhatsApp Business API oficial
- b) Webhook para recebimento de mensagens
- c) Certificação Meta Business
- d) Número verificado do Senac ES (existente)
- e) Fluxo de Integração: WhatsApp → API Gateway → GLPI → Processamento IA → Criação Chamado
- f) Mensagens de texto, áudio, imagem e vídeo
 - f.1) A solução deverá permitir a criação de chamados por comando de voz, com capacidade de transcrever o áudio do usuário em texto e utilizá-lo para preencher a descrição do chamado de forma automática.
- g) Comunicação ativa para informativos e campanhas com os usuários.
- h) Documentos e arquivos anexos
- i) Localização geográfica
- j) Contatos compartilhados
- k) Criação automática de chamados via IA
- l) Categorização inteligente por conteúdo
- m) Extração de dados relevantes
- n) Identificação do usuário por número
- o) Transformação inteligente em chamados
 - o.1) Processamento de linguagem natural (NLP)
 - o.2) Identificação de intenção do usuário
 - o.3) Categorização automática
 - o.4) Extração de entidades (problema, urgência, categoria)
 - o.5) Análise de sentimento da mensagem
 - o.6) Confirmação do número de protocolo ao cliente
- p) Templates
- q) FAQs automatizadas
- r) Possibilidade de atendimento humano
 - r.1) Agente assumir a conversa
 - r.2) Histórico completo disponível
 - r.3) Ferramentas de resposta rápida
 - r.4) Anexo de arquivos e mídias

10. Integração com Microsoft Teams

- a) Bot corporativo integrado ao ambiente Teams
- b) Comandos para abertura de chamados
- c) Consulta de status via Teams
- d) Notificação direta via Teams
- e) Integração com Workflows
 - e.1) Workflows de aprovação integrados
 - e.2) Cards interativos para decisões
 - e.3) Notificações automáticas
 - e.4) Histórico de aprovações
- f) Canais para anúncios

- g) Canal de escalação urgente
- h) Canal de base de conhecimento compartilhada
- i) Possibilidade de consultar dashboard diretamente no Teams
- j) Relatório em tempo real
- k) Alertas automáticos

11. Disponibilidade de Inteligência Artificial e automatizações

- a) Atendimento 24/7 automatizado.
- b) Processamento de linguagem natural
 - b.1) A solução deve ser capaz de integrar Inteligência Artificial, podendo ser serviço terceiro com execução estritamente por inferência, sem compartilhar dados para aprendizado do fornecedor e com opção de não retenção de conteúdo, garantindo sigilo e privacidade dos dados.
- c) Integração com base de conhecimento.
- d) Aprendizado contínuo (treino).
- e) FAQ cliente final (interno e externo).
- f) Machine Learning para categorização.
- g) Análise de sentimentos.
- h) Reconhecimento de entidades.
- i) Análise de conteúdo do chamado.
- j) Padrões de solução.
- k) Feedback de qualidade.
- l) Auto resolução guiada.
- m) Prevenção de chamados duplicados.
- n) Sugestões de artigos públicos.
- o) Escalação preventiva por complexidade.
- p) Geração de respostas contextualizadas.
- q) Knowledge – base inteligente de consulta.
- r) Criação e atualização automática de artigos para consulta.

12. Autenticação e Segurança

- a) Autenticação via SSO integrada ao sistema da instituição.
- b) Suporte a autenticação via OAuth2 com controle de domínio autorizado e criação automática de usuários.
- c) Controle de permissões por perfil e segregação de acessos por diretório, área ou unidade.

13. Relatórios e Dashboards

- a) Relatórios por analista, grupo, unidade, tipo de chamado, SLA, categoria e tempo médio de atendimento.
- b) Painéis de fila com indicadores de backlog, chamados abertos/solucionados/encerrados, cumprimento de SLA e tempo médio.
- c) Top demandas por ativo, serviço, categoria, usuário e grupo.
- d) Relatórios de contratos, licenças, mudanças e artigos da base de conhecimento.
- e) Exportação de dados em PDF e CSV.
- f) Métricas de utilização no Knowledge.

Referências Legais e Normativas

- Lei nº 14.133/2021, Decreto nº 12.343/2024 (Contratos Administrativos)
- LGPD – Lei 13.709/2018

ISO/IEC 20000 1 (Gestão de Serviços de TI)

ANEXO V

DESCRIPTIVO TÉCNICO DE MIGRAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

1. OBJETIVO

Este anexo tem por finalidade descrever os serviços esperados para a migração, implantação e parametrização da solução de gestão de serviços, abrangendo Senac Espírito Santo e Sesc Espírito Santo, no contexto do processo licitatório unificado ora conduzido.

Ainda que o instrumento licitatório seja comum, a execução dos serviços será realizada de forma **segregada e independente**, contemplando **ambientes distintos, bases de dados próprias**, parametrizações específicas e **cronograma alinhado às necessidades de cada instituição**, respeitando seus volumes de atendimento, estruturas operacionais e prioridades internas.

A migração deverá garantir continuidade operacional plena, preservação de informações históricas, manutenção da lógica de atendimento existente e funcionamento adequado das funcionalidades essenciais, assegurando que nenhum dado seja perdido, corrompido ou suprimido nos ambientes de Senac ES e Sesc ES.

2. ESCOPO DOS SERVIÇOS DE MIGRAÇÃO

2.1 Disponibilização da infraestrutura técnica

- Hospedagem da nova solução em ambiente em nuvem (Cloud) com alta disponibilidade.
- Configuração de acesso seguro com autenticação via LDAP.
- Base de dados relacional estruturada, com política de backup automático e controle de logs.
- Manter o link de acesso externo para que os clientes externos possam registrar suas demandas, sem necessidade de autenticação/integração;

2.2 Migração de dados históricos

- Extração e importação de todos os chamados registrados no ambiente atual (abertos, pendentes, resolvidos e encerrados).
- Preservação da numeração original, datas, status, autores, responsáveis, anexos e interações históricas.
- Migração dos registros de SLA aplicados e tempo de resposta/solução efetivos por chamado.

2.3 Migração de parametrizações e regras de negócio

- Migração dos catálogos de serviços existentes, com manutenção da estrutura por área, serviço, grupo e tipo de solicitação.
- Preservação dos grupos de atendimento, perfis de acesso e níveis de permissão configurados.
- Transferência das regras automatizadas para categorização, atribuição e escalonamento.
- Manutenção dos calendários de SLA, com os mesmos feriados e horários por grupo ou unidade.
- Aplicação de fluxos de aprovação personalizados com múltiplos níveis, quando existentes.

2.4 Migração de configurações auxiliares e plugins operacionais

- Configuração de plugin ou recurso equivalente para envio automático de notificações por e-mail conforme eventos definidos (atribuição, encerramento, pendência, atualização etc.).
- Migração das configurações de SLA por grupo de atendimento com seus respectivos gatilhos e alertas.
- Recriação dos dashboards gerenciais utilizados, com indicadores por SLA, grupo, unidade e fila de atendimento.

- d) Manutenção da estrutura de catálogo de serviços segmentado por área ou unidade organizacional.

2.5 Preservação de integrações já estabelecidas

- a) Garantia de integração com sistemas institucionais, respeitando as interfaces existentes ou fornecendo documentação técnica para substituições equivalentes.
- b) Continuidade na autenticação LDAP e reaproveitamento de dados cadastrais dos usuários.

2.6 Treinamento e documentação

- a) Treinamento presencial, com carga horária mínima de 4 horas por módulo, para a equipe de TI responsável pela gestão da solução (incidente, requisição, problema, mudança, inventários);
- b) Entrega de documentação técnica contendo a estrutura lógica da nova instalação, métodos de backup, autenticação, acesso, fluxos principais, SLAs e regras personalizadas;
- c) Treinamento personalizado ao time do SENAC Espírito Santo e SESC Espírito Santo em todos os módulos disponíveis na plataforma de chamados ESM.

Fecomércio

Rua Misael Pedreira da Silva, 138, 3º andar
Santa Lúcia - Vitória/ES, 29056-230
27 3205-0700 www.fecomercio-es.com.br

Sesc

Praça Misael Pena, 54
Parque Moscoso - Vitória/ES - 29.018-300
27 3232-3100 www.sesc-es.com.br

Senac

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077
Bento Ferreira - Vitória/ES - 29.050-625
27 3325-8311 www.es.senac.br

ANEXO VI

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 1.1 As partes obrigam-se a atuar na contratação oriunda deste Edital em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei n. 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- 1.2 Na execução do objeto deste Edital, nos termos do art. 5º, inciso VI e VII, da Lei n. 13.709/2018, a CONTRATANTE será o controlador e a licitante vencedora será a operadora dos dados pessoais. As obrigações e responsabilidades de cada uma das partes no tratamento de dados pessoais observarão as disposições previstas na legislação aplicável, além das Cláusulas constantes do Contrato.
- 1.3 Fica estipulado que as Partes deverão se adequar em caso de modificação dos textos legais indicados no SUBITEM acima ou de qualquer outro, de forma que exija modificações na estrutura do escopo do Contrato ou na execução das atividades ligadas a eles.
- 1.4 Se houver alguma disposição que impeça a continuidade da contratação do objeto deste certame conforme as disposições acordadas, a CONTRATADA poderá resolvê-la sem qualquer multa, penalidade, ou indenização, apurando-se os serviços prestados e/ou produtos fornecidos até a data da rescisão e consequentemente valores devidos correspondentes.
- 1.5 A licitante vencedora deve dar ciência aos seus empregados, diretores, prepostos, clientes, fornecedores e parceiros sobre as legislações vigentes sobre Proteção de Dados Pessoais e garantir que possui todos os consentimentos e avisos necessários para permitir o tratamento de dados pessoais dos respectivos titulares a serem necessários para a execução do serviço.
- 1.6 A licitante vencedora, neste ato, garante a CONTRATANTE que todos os dados pessoais coletados, produzidos, receptados, classificados, utilizados, acessados, reproduzidos, transmitidos, distribuídos, processados, arquivados, armazenados, eliminados, avaliados ou controlados pela informação, modificados, comunicados, transferidos, difundidos ou extraídos em razão do Contrato, serão tratados em conformidade com as legislações vigentes aplicáveis, sob pena de indenizar a CONTRATADA pelos prejuízos que este venha a incorrer em razão de eventuais demandas judiciais ou administrativas, que sejam prejuízos, moral, material ou perdas e danos ocasionados a CONTRATANTE, seus empregados, clientes ou fornecedores e parceiros, tais como, mas não se limitando a, despesas como honorários advocatícios, custas judiciais e taxas administrativas.
- 1.7 A licitante vencedora se obriga a realizar a correção, eliminação, anonimização ou bloqueio de dados, quando notificada pela CONTRATANTE, nos casos de requisição do titular de dados pessoais a CONTRATADA.
- 1.8 A licitante vencedora deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar, bem como deverá adotar as melhores práticas e implementar medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra situações, acidentais ou ilícitas, de destruição, perda, alteração, comunicação, difusão, acesso não autorizado, ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito, além de garantir a segurança no âmbito do tratamento de dados pessoais.
- 1.9 A licitante vencedora deverá notificar a CONTRATANTE, imediatamente, por e-mail aos fiscais indicados neste Edital, em caso de reclamações e solicitações que venha a receber do titular de dados pessoais, bem como notificações, citações ou intimações judiciais ou administrativas em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas em razão da contratação objeto deste Edital.
- 1.10 A licitante vencedora deverá notificar ao CONTRATANTE, por e-mail aos Fiscais indicados neste Edital, em 24h (vinte e quatro horas), em virtude de:
 - 1.10.1 Qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais;

- 1.10.2 Qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao processamento e tratamento dos dados pessoais; e
- 1.10.3 Qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da licitante vencedora.
- 1.11 As partes comprometem-se a cooperar entre si, auxiliando, na medida do razoável, no cumprimento de obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo as informações disponíveis e ações necessárias para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança, com relação aos dados pessoais utilizados na execução do objeto do presente Edital.
- 1.12 O disposto no item acima, ou eventual descumprimento de quaisquer deveres ou obrigações legais, contratuais, judiciais ou administrativos por uma das partes contratantes, não gera responsabilidade solidária ou subsidiária da outra parte, ficando somente a parte responsável, nos termos da lei, sujeita às sanções legais e contratuais pertinentes.
- 1.13 A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da licitante vencedora com a Proteção de Dados Pessoais, sem que implique em qualquer diminuição da responsabilidade da licitante vencedora.
- 1.14 A contratação decorrente do objeto deste certame não transfere a propriedade de quaisquer dados da CONTRATANTE ou dos seus empregados, clientes, fornecedores e parceiros para a licitante vencedora.
- 1.15 A licitante vencedora se obriga a não utilizar, compartilhar ou comercializar quaisquer dados pessoais, que se originem e sejam criados a partir do tratamento de dados pessoais, que tenha acesso em razão de contratação oriunda deste certame.
- 1.16 Cada parte obriga-se a manter o mais absoluto dever de sigilo e confidencialidade relativamente a toda e quaisquer informações e dados pessoais tratados a que ela ou quaisquer de seus diretores, empregados e/ou prepostos venham a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiado em razão da celebração e execução do objeto deste certame.