



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LICIT 007/2021, REFERENTE AO PROCESSO 191/2020, CONCORRÊNCIA 004/2020, QUE ENTRE SI FAZEM O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE SÃO PAULO - SEBRAE-SP E A CONSORCIO NEOWAY 9MM.

QUADRO INFORMATIVO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

1. OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de consultoria e fornecimento de tecnologia para integração de dados multicanais de fontes online e offline, dados primários, de terceiros e contextuais para prover estrutura, plataforma e estudos da jornada completa do cliente, automatização do marketing através dos dados, orientando as ações de conversão, aumentando a eficiência, além de propiciar a alavancagem necessária para o contexto de aumento de cobertura através de técnicas de inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina (machine learning, ML), cujas especificações constam do termo de referência.
2. VIGÊNCIA: 24 (vinte e quatro) meses, contados de 08 de março de 2021 a 07 de março de 2023, podendo ser prorrogada, a critério do SEBRAE-SP, de acordo com os permissivos do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.
3. VALOR TOTAL DO CONTRATO: R\$ 11.209.204,19.

DAS PARTES E SEUS REPRESENTANTES

CONTRATANTE: **SEBRAE-SP - SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO**, com sede na Rua Vergueiro, 1.117, Bairro da Liberdade, CEP 01504-001, São Paulo – SP, inscrito no CNPJ/MF 43.728.245/0001-42, neste ato representado por seu Diretor Superintendente **WILSON MARTINS POIT**, portador da cédula de identidade RG nº 8.017.207, inscrito no CPF/MF sob o nº 847.794.978-68, por seu Diretor Técnico **IVAN HUSSNI**, portador da cédula de identidade RG nº 18.405.097-2, inscrito no CPF/MF sob o nº 089.776.278-93 e por seu Diretor de Administração e Finanças, **GUILHERME CAMPOS JUNIOR**, portador da cédula de identidade RG nº 9.861.300-5, inscrito no CPF/MF sob o nº 048.890.978-30.

CONTRATADA: **CONSORCIO NEOWAY 9MM**, com sede na Rua Patricio Farias, 131, sala 201, Itacorubi, CEP: 88034-132, Florianópolis, SC, inscrito no CNPJ/MF 40.748.597/0001-71, formado pelas empresas NEOWAY TECNOLOGIA INTEGRADA ASSESSORIA E NEGOCIOS SA. (EMPRESA LÍDER), CNPJ nº 05.337.875/0001-05 e 9MM PROPAGANDA LTDA., CNPJ nº 05.332.468/0001-05, neste ato representado por **CARLOS EDUARDO JOSÉ MONGUILHOTT**, portador da cédula de identidade RG nº 4.078.389 SSP/SC, inscrito no CPF/MF sob o nº CPF: 066.890.809-27 e **ANDREW THOMAS CAMPBELL**, portador da cédula de identidade RG nº 63.992.768-3 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº CPF: 227.818.428-85.

DO FUNDAMENTO LEGAL

Este instrumento contratual decorre de licitação regularmente processada, nos autos do processo supra identificado, submetendo-se as partes às disposições constantes do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE e às cláusulas e condições aqui estabelecidas.

CLÁUSULAS CONTRATUAIS

Cláusula primeira - Do objeto

1.1. Por meio do presente instrumento, a contratada se obriga a prestar ao contratante os serviços e/ou a fornecer os produtos especificados no anexo deste contrato, intitulado “Termo de Referência”.

Cláusula segunda - Das responsabilidades das partes

2.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.1.1. Participar de reunião de briefing para alinhamento de informações, registrá-la em ata e entregar ao gestor do Contrato no SEBRAE.

2.1.2. Designar um profissional da CONTRATADA (gerente de projeto, ou de conta, ou de relacionamento) que seja responsável pelo relacionamento estratégico com o SEBRAE, com autonomia para tomar decisões que impactem no bom andamento dos serviços.

2.1.3. Providenciar as exigências previstas neste instrumento no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da assinatura do contrato, sendo certo que este prazo não se confunde com a execução do contrato.

2.1.4. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação exigidas na licitação que deu origem ao contrato.

2.1.5. Cumprir todas as exigências descritas neste instrumento e realizar, com seus próprios recursos, todos os serviços relacionados com o objeto deste instrumento, de acordo com as especificações ora estipuladas.

2.1.6. Responsabilizar-se por todas as despesas com materiais, mão-de-obra, transportes, equipamentos, máquinas, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais, trabalhistas, previdenciárias, salários, custos diretos e indiretos, encargos sociais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, necessários à perfeita execução do objeto.

2.1.7. Responsabilizar-se pelos custos de alimentação, hospedagem, deslocamentos, durante a execução dos serviços, de seus funcionários ou prestadores de serviços.

2.1.8. Atender às determinações da fiscalização do SEBRAE.

2.1.9. Manter sigilo acerca de todos os dados e informações a que tiver acesso por ocasião da contratação.

2.1.10. Guardar todas as informações confidenciais em local seguro, de forma que estejam adequadamente protegidas contra roubo, dano, perda ou acesso não autorizado, de acordo com padrões que sejam, no mínimo, equivalentes àqueles aplicados às informações confidenciais da CONTRATADA.

2.1.11. Só divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato que envolvam o nome do SEBRAE mediante sua prévia e expressa autorização.

2.1.12. Manter por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência deste contrato, sobretudo quanto à estratégia de atuação do SEBRAE.

2.1.13. Não utilizar a marca SEBRAE ou qualquer material desenvolvido pelo SEBRAE, assim como os dados dos clientes a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes a este contrato, em ações desenvolvidas pela CONTRATADA fora do âmbito de atuação deste contrato.

2.1.14. Tratar todas as informações a que tenha acesso em função do presente contrato em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro.

2.1.15. Prestar esclarecimentos ao SEBRAE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam a CONTRATADA, independentemente de solicitação.



2.1.16. Sempre que o SEBRAE solicitar ou na hipótese de término ou violação do presente contrato:

2.1.16.1. Devolver ou destruir imediatamente (a critério único e exclusivo do SEBRAE) quaisquer informações confidenciais escritas que tiverem sido fornecidas ou confiadas a CONTRATADA, sem manter nenhuma cópia das mesmas.

2.1.16.2. Eliminar imediata e permanentemente quaisquer informações confidenciais que tenham sido fornecidas a CONTRATADA, através de computadores, processadores de texto ou outros dispositivos que se encontrem sob a custódia ou controle da CONTRATADA.

2.1.16.3. Destruir imediatamente todas as anotações, memorandos ou outras informações confidenciais armazenadas, de qualquer tipo, preparadas pela CONTRATADA e relacionadas a quaisquer das informações confidenciais. A CONTRATADA se compromete, ainda, a fornecer imediatamente o SEBRAE um atestado, declarando o pleno cumprimento das exigências contidas nesta cláusula.

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

2.1.18. Cumprir a legislação trabalhista e previdenciárias com relação a seus funcionários, e quando for o caso, com relação a funcionários de terceiros contratados.

2.1.19. Em reclamações trabalhistas, eventualmente propostas por seus empregados, prepostos ou ex-funcionários envolvendo o SEBRAE, a CONTRATADA responsabilizar-se-á pela defesa, inclusive por custos, despesas e honorários advocatícios, bem como pelo cumprimento das decisões judiciais, isentando ainda o SEBRAE de quaisquer responsabilidades e/ou ônus decorrentes direta ou indiretamente dos referidos processos judiciais.

2.1.20. A assinatura do contrato não implicará ao SEBRAE, vínculo ou obrigação trabalhista, direta ou indireta, de qualquer natureza, obrigando-se ainda a CONTRATADA a manter o SEBRAE a salvo de qualquer litígio, assumindo todas as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias referentes ao pessoal alocado para o cumprimento do presente objeto.

2.1.21. Orientar seus funcionários no sentido de portarem crachás e exibirem seus documentos de identificação quando se apresentarem para a realização de qualquer serviço no estabelecimento do SEBRAE.

2.1.22. Substituir de imediato, sempre que exigido pelo SEBRAE, e independentemente de justificativa por parte deste, qualquer empregado ou contratado cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados inconvenientes ou insatisfatórios ao interesse do SEBRAE.

2.1.23. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados.

2.1.24. Responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados.

2.1.25. Responsabilizar-se pelos danos causados ao SEBRAE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços.

2.1.26. Responder civil ou criminalmente, por eventuais danos ou delitos causados por seus empregados, prepostos e/ou contratados ao SEBRAE ou a terceiros, devendo indenizar todos os prejuízos ocasionados.

- 2.1.28.** Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do SEBRAE, ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.
- 2.1.29.** Manter comunicação frequente com o SEBRAE oferecendo-lhe informações acerca do andamento dos serviços e da evolução dos processos, permitindo, assim, eventuais adequações e ajustes que se façam necessários.
- 2.1.30.** Informar ao SEBRAE todos os acontecimentos inerentes às atividades objeto deste instrumento.
- 2.1.31.** Manter entendimento com o SEBRAE, objetivando evitar interrupções ou paralisações na execução dos serviços.
- 2.1.32.** Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução dos serviços, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada, para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o SEBRAE.
- 2.1.33.** Registrar em relatórios de atendimento todas as reuniões de serviço entre o SEBRAE e CONTRATADA, com o objetivo de tornar transparentes os entendimentos havidos e também para que ambas as partes tomem as providências necessárias ao desempenho de suas tarefas e responsabilidades.
- 2.1.33.1.** Esses relatórios deverão ser enviados pela CONTRATADA ao SEBRAE até o prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após a realização do contato e/ou reunião.
- 2.1.33.2.** Se houver incorreção no registro dos assuntos tratados, o SEBRAE solicitará a necessária correção, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, a contar da data do recebimento do respectivo relatório.
- 2.1.34.** Responder, perante o SEBRAE e terceiros, por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou de sua omissão, na condição dos serviços de sua responsabilidade, ou por erro seu na execução dos serviços.
- 2.1.35.** A CONTRATADA, em nenhuma hipótese, poderá subcontratar a totalidade dos serviços.
- 2.1.35.1.** Será admitida a subcontratação de serviços específicos, às expensas e riscos da parte da CONTRATADA, condicionada, entretanto, à prévia e expressa autorização escrita do SEBRAE.
- 2.1.35.2.** A CONTRATADA deverá obter autorização prévia e por escrito, do SEBRAE, para subcontratar qualquer parte dos serviços. A substituição de qualquer subcontratada sujeitar-se-á igualmente à prévia aprovação do SEBRAE.
- 2.1.35.3.** A aceitação, pelo SEBRAE de qualquer subcontratada não isentará a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas na forma deste Contrato, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável perante do SEBRAE pelos serviços executados pelas suas subcontratadas.
- 2.1.35.4.** No caso de subcontratação, permanecerá, íntegra e inalterada, a responsabilidade da CONTRATADA selecionado por meio desta contratação pelo integral cumprimento de todos os serviços, como se diretamente os tivesse executado, não podendo opor ou transferir para do SEBRAE nenhuma exceção, restrição, alegação de descumprimento total ou parcial, que tenha em relação ao subcontratado ou que este tenha contra ele.
- 2.1.35.5.** É vedada a subcontratação de empresa que tenha participado do procedimento licitatório. A contratada deverá dar preferência à micro e pequenas empresas, quando da subcontratação deste objeto.
- 2.1.35.6.** Nenhum encargo trabalhista, inclusive de acidente de trabalho, previdenciário, tributário ou responsabilidade civil de qualquer natureza, decorrente da subcontratação, será imputada ou se comunicará ao SEBRAE.
- 2.1.36.** Administrar e executar todos os contratos firmados com terceiros, bem como responder por todos os efeitos desses contratos perante terceiros e o próprio SEBRAE.
- 2.1.37.** Submeter para autorização, previamente, ao SEBRAE, eventual caução ou utilização deste contrato em qualquer operação financeira.



2.1.38. Entregar ao SEBRAE, por ocasião de término de contrato, todo o material produzido, bem como seus respectivos códigos fonte e imagens, em mídia.

2.2. OBRIGAÇÕES DO SEBRAE

2.2.1. Realizar reunião de briefing com a Contratada para alinhamento de briefings e demandas.

2.2.2. Designar um funcionário como gestor do contrato e que servirá de contato junto à CONTRATADA para gestão, acompanhamento e esclarecimentos que porventura se fizerem necessários durante a vigência contratual.

2.2.3. Comunicar à CONTRATADA, toda e qualquer orientação acerca dos serviços, excetuados os entendimentos orais determinados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de 1 (um) dia útil.

2.2.4. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços.

2.2.5. Acompanhar, fiscalizar e auditar a execução dos serviços prestados, nos aspectos técnicos, de segurança, de confiabilidade e quaisquer outros de seu interesse, através de pessoal próprio ou de terceiros designados para este fim.

2.2.6. Avaliar a qualidade dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com o constante neste instrumento, reservando-se ao direito de suspender o pagamento da CONTRATADA até que os serviços sejam executados em conformidade com o contratado.

2.2.7. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato.

2.2.8. Fica assegurado ao SEBRAE o direito de exigir e obter imediatamente a substituição de qualquer empregado e/ou preposto da CONTRATADA, notadamente quando verificada a falta de qualificação, zelo e dedicação na execução das tarefas, ou outros comportamentos que prejudiquem as atividades e resultados, objeto deste instrumento.

Cláusula terceira – Da composição do valor total deste contrato

3.1. O valor total deste contrato é de R\$ 11.209.204,19, sendo assim composto:

Código R.M.	I.D.	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO (B)	VALOR TOTAL
				(A)		(C = A X B)
PROJETO - DATA SCIENCE MARKETING						
		Entrega da integração	Parcela única	1	R\$ 687.000,00	R\$ 687.000,00
		Operacionalização das regras de interação	Parcela única	1	R\$ 210.900,00	R\$ 210.900,00
		Fim do projeto	Parcela única	1	R\$ 99.900,00	R\$ 99.900,00
PROCESSO - DATA SCIENCE MARKETING						
		Licenças de uso de software	Parcela mensal	19	R\$ 30.000,00	R\$ 570.000,00
		Desenvolvimento para integrações não previstas na fase do projeto	HH	10.000	R\$ 124,00	R\$ 1.240.000,00

		Consumo de envios (E-mail)	E-mails enviados	100.000.000	R\$ 0,001	R\$ 100.000,00
		Consumo de envios (SMS)	SMS enviados	2.000.000	R\$ 0,05	R\$ 100.000,00
		Desenvolvimento de novo algoritmo (inclui, desenvolvimento, validação, aprovação do SEBRAE e deployment em produção)	HH	7.000	124,00	R\$ 868.000,00
AMBIENTE - DATA SCIENCE MARKETING						
		Compliance LGPD	Parcela mensal	24	R\$ 2.532,80	R\$ 60.787,20
		Armazenamento, Suporte e Processamento dos modelos	Parcela mensal	23	R\$ 74.000,00	R\$ 1.702.000,00
BUREAU DE CRM						
		Desenvolvimento da Estratégia	Parcela única	1	R\$ 396.203,70	R\$ 396.203,70
		Desenvolvimento das Campanhas e ações	Parcela única	1	R\$ 594.413,29	R\$ 594.413,29
		Compliance	Parcela mensal	24	R\$ 10.000,00	R\$ 240.000,00
		Desenvolvimento das Campanhas de CRM específicas (inclui o planejamento, desenvolvimento, validação, tagueamento e operação)	HH	20.000	R\$ 217,00	R\$ 4.340.000,00
VALOR GLOBAL						R\$ 11.209.204,19

3.2. O (s) valor (es) ora descrito (s) abarca (m) todas as despesas com materiais, mão de obra, infraestrutura, seguros, impostos, taxas, tributos, incidências fiscais, contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, trabalhistas, salários, custos diretos e indiretos e quaisquer outras obrigações ou despesas necessárias à perfeita execução do objeto contratual.

Cláusula quarta - Da forma de pagamento

4.1. A nota fiscal deverá ser emitida após a prestação dos serviços e/ou entrega do produto e encaminhada ao SEBRAE-SP, juntamente com os documentos comprobatórios para sua conferência e aceite.

4.2. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias da emissão da nota fiscal.

4.3. O SEBRAE-SP não aceitará recibo como documento fiscal.

4.4. Em caso de irregularidade nos itens dos serviços prestados ou produtos entregues ou na documentação fiscal, o prazo para pagamento será contado a partir da correspondente regularização.

4.5. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA. Para tanto, a mesma deverá indicar o nome do banco, o número e o nome da agência, o número da conta corrente de sua titularidade e o tipo da conta, nos moldes da declaração do ANEXO DA DECLARAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS.

Cláusula quinta - Da vigência



5.1. A vigência contratual será de 24 (vinte e quatro) meses, a qual poderá ser prorrogada, a critério do SEBRAE-SP, de acordo com os permissivos do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.

5.2. A cada 12 (doze meses) poderá haver reajuste com base no IPCA.

Cláusula sexta - Das penalidades

6.1. A inexecução total ou parcial, a execução deficiente, irregular ou inadequada do objeto deste contrato, assim como a mora, o descumprimento dos prazos e das condições estipuladas, implicarão a aplicação de penalidades, de acordo com a gravidade e consequência do caso concreto, mediante apuração e parecer fundamentado emanado do SEBRAE-SP.

6.2. As penalidades são as seguintes:

6.2.1. Advertência escrita.

6.2.2. Multa.

6.2.3. Suspensão do direito de licitar e/ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

6.3. Pelo descumprimento das obrigações contratuais, o SEBRAE-SP aplicará multas conforme a graduação estabelecida abaixo:

6.3.1. Deixar de apresentar os documentos previstos no item 'documentação entregável' e/ou deixar de manter a regularidade dos documentos exigidos na fase de habilitação, multa correspondente a 2% do valor mensal do contrato.

6.3.2. Apresentar declaração e/ou documentação falsa ou cometer fraude durante a execução do contrato, multa correspondente a 20% do valor total do contrato, podendo ainda ser impedida de licitar e contratar com o Sistema Sebrae, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

6.3.3. Pela inexecução total dos serviços contratados, multa correspondente a 20% do valor total do contrato, podendo ainda ser impedida de licitar e contratar com o Sistema Sebrae, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

6.3.4. O descumprimento de quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos acima, poderá acarretar na aplicação de multa de até 20% do valor total do contrato, graduada de acordo com a gravidade da ocorrência, podendo ainda ser impedida de licitar e contratar com o Sistema Sebrae, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

6.3.5. Superados os prazos de execução estabelecidos neste instrumento ou a reincidência de quaisquer das ocorrências previstas no contrato, este poderá ser rescindido unilateralmente pelo SEBRAE-SP, podendo ainda serem aplicadas outras penalidades, incluindo a suspensão do direito de licitar e/ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos e multa de até 20% sobre o valor do contrato.

6.3.6. Para fins de aplicação das penalidades descritas nesta cláusula, a cada infração cometida a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

6.3.7. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA.

6.3.8. Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, quando houver.

6.3.9. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

6.3.10. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação do SEBRAE-SP.

6.3.11. Em qualquer caso, fica a CONTRATADA responsável, ainda, pelas perdas e danos consequentes, valendo os percentuais de multa ora estabelecidos tão somente como mínimo legal, nos termos do artigo 416, parágrafo único, do Código Civil, sem qualquer prejuízo do cumprimento da obrigação principal.

6.3.12. As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, tais como a exigência de reparação dos danos advindos das irregularidades ou inexecução contratual constatadas.

Cláusula sétima - Das obrigações trabalhistas

7.1. O presente contrato não implica, para o SEBRAE-SP, vínculo ou obrigação trabalhista, direta ou indireta, de qualquer natureza, obrigando-se ainda a contratada a manter o SEBRAE-SP a salvo de qualquer litígio, assumindo todas as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias referentes ao pessoal utilizado para o cumprimento do presente ajuste.

Cláusula oitava – Do Código de Ética

8.1. A Contratada compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o “Código de Ética do Sistema SEBRAE” que se encontra disponível no site do SEBRAE no endereço eletrônico www.sebrae.com.br, Ouvidoria, opção Código de Ética do SEBRAE.

Cláusula nona – Da Anticorrupção

9.1. As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SEBRAE, previstos no artigo 2º do Regulamento de Licitações e Contratos.

9.1.1. A Contratada assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do Sistema SEBRAE.

9.1.2. Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis nacionais, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

9.1.3. As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

Cláusula décima - Das disposições finais

10.1. As despesas decorrentes deste contrato onerarão as verbas do SEBRAE-SP, consignadas em seu orçamento.



10.2. Fazem parte do contrato, independentemente de transcrição, todas as condições constantes do edital que lhe deu origem, seus anexos e a proposta apresentada pela contratada, permanecendo, caso haja conflito, as disposições constantes deste instrumento contratual.

10.3. As solicitações de Atestado de Capacidade Técnica, relativo à execução do contrato, deverão ser formulados no prazo máximo de 12 (doze) meses após o encerramento da vigência contratual.

10.3.1. No caso de contrato de escopo, envolvendo a conclusão de um objeto específico, o atestado somente será emitido após o término da execução dos serviços ou da entrega dos produtos contratados. No caso de contrato de execução continuada, o atestado somente será emitido após o final da vigência inicialmente pactuada.

Cláusula décima primeira – Do foro

11.1. Fica eleito, para os procedimentos judiciais referentes a este contrato, o Foro Central da Comarca de São Paulo, com expressa renúncia de qualquer outro.

As Partes declaram que o presente instrumento, incluindo todas as páginas e eventuais anexos, todas formatadas por meio digital, representam a integralidade dos termos entre elas acordados.

E, por estarem de acordo, as partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida a plataforma de assinaturas do SEBRAE (<https://www.sgolite.sebrae.com.br/PortalAssinaturaDigital/#/>), admitindo válidas as assinaturas realizadas eletronicamente.

WILSON MARTINS POIT
Diretor Superintendente
SEBRAE-SP

GUILHERME CAMPOS JUNIOR
Diretor de Administração e Finanças
SEBRAE-SP

IVAN HUSSNI
DIRETOR TÉCNICO
SEBRAE-SP

CARLOS EDUARDO JOSÉ MONGUILHOTT
CONSORCIO NEOWAY 9MM

ANDREW THOMAS CAMPBELL
CONSORCIO NEOWAY 9MM

TESTEMUNHAS:

JUSAINÉ LIS MIRANDA NOGUEIRA
RG: 48.887.371 – X

KLEBER CAMPOS RODRIGUES FILHO
RG: 537680

PROCESSO Nº 0191/2020

ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de consultoria e fornecimento de tecnologia para integração de dados multicanais de fontes online e offline, dados primários, de terceiros e contextuais para prover estrutura, plataforma e estudos da jornada completa do cliente, automatização do marketing através dos dados, orientando as ações de conversão, aumentando a eficiência, além de propiciar a alavancagem necessária para o contexto de aumento de cobertura através de técnicas de inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina (machine learning, ML).

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Atualmente o SEBRAE têm trabalhado de forma proeminente para o aumento da cobertura de atendimento e suporte aos potenciais empreendedores e às micro e pequenas empresas do Estado de São Paulo. Este projeto visa sobretudo atender ao objetivo de aumento da taxa de cobertura do público SEBRAE.

2.2. Para fazer frente a este desafio e responder com qualidade e eficiência às exigências do público de empreendedores e pequenas empresas que também buscam a facilidade e a conveniência de receber informação através dos canais de preferência, faz-se necessário aprimorar os canais de comunicação e de relacionamento com os clientes através de recomendações, direcionamentos, conversão de prospects em clientes, recorrência, otimização do retorno sobre o investimento (ROI) e automatização de ofertas personalizadas em escala, objetivando a comunicação individual com a totalidade do público do Estado de São Paulo.

2.3. O SEBRAE tem trabalhado ações focadas no relacionamento com clientes por meio de campanhas segmentadas de e-mail marketing, SMS's e redes sociais, o que nos permite realizar ações mais direcionadas para o cumprimento das metas mobilizadoras.

2.4. A finalidade do projeto é fornecer a estrutura, a inteligência de dados e a produção e operacionalização de comunicação específica para cada canal buscando a otimização do Relacionamento do SEBRAE com seus clientes, e assim, atuar de forma precisa nas réguas de relacionamento, identificando em escala, quem são nossos clientes e potenciais consumidores e quais as suas preferências, promovendo ativação mais personalizada, aumentando eficiência e impactando positivamente nos resultados.

2.5. O resultado esperado para este projeto é a construção e operacionalização de informações sobre toda a jornada do cliente SEBRAE, atuando desde o primeiro contato, a nutrição do lead, oferta de cursos até ações de lembrete e pós-venda, envolvendo o planejamento estratégico e tático, criação, desenvolvimento, produção, implantação, monitoramento e mensuração de estratégias de CRM com a orientação de melhora no relacionamento com os clientes.



2.6. O presente projeto foi executado em parte pela equipe de CRM do SEBRAE, mas sua escalabilidade e aprimoramento demandam um alto grau de complexidade e especificidade. Desta forma, é necessária a contratação de uma empresa que fará esta operação.

2.7. Com este projeto, o SEBRAE conhecerá a trajetória individual de seu público e, mais importante, entregará a eles as mensagens e experiências personalizadas e relevantes que obtêm os melhores resultados, entenderá e captará quais as melhores formas de interação com nosso público, por quais plataformas, e qual o melhor momento para isto, promovendo uma gestão orientada a dados, inteligente e efetiva do relacionamento com os clientes.

2.8. Além disso, a Unidade Relacionamento com Cliente busca se adequar às necessidades da Lei Geral de Proteção de Dados, e para isto, precisa de estrutura e processos mais rigorosos e transparentes para atender a legislação.

3. A NECESSIDADE DE RELACIONAMENTO DO SEBRAE

3.1. O público-alvo do SEBRAE, no Estado de São Paulo, abrange aproximadamente 06 (seis) milhões de microempreendedores individuais, empresários de micro e pequenas empresas, além de candidatos a empreendedor, os quais temos por objetivo alcançar com este projeto por meio de comunicação e atendimento individualizado e personalizado.

3.2. Nesta ação, haverá a possibilidade de oferta automática de nosso portfólio de produtos e serviços mais adequados ao cliente. Atualmente, nosso portfólio é composto por 900 produtos, divididos em quantidades proporcionais entre produtos presenciais e a distância. Nossos produtos e serviços atendem desde o empreendedor que busca informações sobre como abrir uma empresa, até aquele que possui empresa constituída e busca aperfeiçoamento gerencial.

3.3. Para oferta de nosso portfólio, contamos atualmente com cerca de 300 canais de atendimento remotos e presenciais. A atuação remota é realizada por meio da Central de Atendimento (0800 e telemarketing ativo); Portal de Atendimento (“Fale conosco” via chat e WhatsApp em tempo real); “Fale conosco” por e-mail, respondidos por um time de especialistas em pequenos negócios; e Plataforma de Ensino a Distância - EAD. Além deles, de forma remota, também presta consultoria em tempo real via telefone ou internet (webconferência), e oferece os cursos *live*, transmitidos via Rede Social, com interações entre o palestrante e participantes, por meio de chat.

3.4. No Estado de São Paulo, a rede presencial conta com 292¹ pontos, distribuídos em: 33 Escritórios Regionais; 06 Pontos de Atendimento próprios – PA’s; 230 operações em parceria (Sebrae Aqui²) e 23 Unidades Móveis (Sebrae Móvel). Além deles, o SEBRAE-SP dispõe de espaço de atendimento no Centro Nacional de Referência em Economia Criativa e na Escola de Negócios Sebrae-SP “Alencar Burti”.

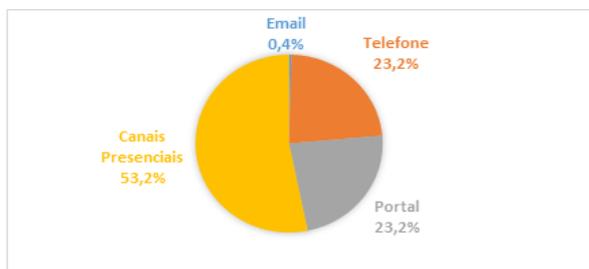
3.5. Atualmente, a base de clientes do SEBRAE tem mais de 4,5 milhões de cadastros, sendo 3.258.118 de Pessoas Físicas e 1.359.970 de Pessoas Jurídicas. Em 2019, tivemos 1.211.817 novos cadastros, sendo 848.216 Pessoas Físicas e 363.601 Pessoas Jurídicas.

3.6. Ainda em 2019, trabalhamos com 913 produtos diferentes, sendo estes pagos e gratuitos, individuais e coletivos, gerando 4.043.209 atendimentos. Nos coletivos, foram realizadas 35.567 turmas, com 938.672 inscrições, e passaram 1.194.603 clientes únicos em nossas régua de relacionamento.

¹ Sebrae-SP. Dados fornecidos pela Unidade Atendimento Individual (posição até 31/12/2018).

² Sebrae Aqui é um canal de atendimento presencial e de articulação criado a partir da celebração de parcerias entre o Sebrae-SP, prefeituras e entidades sem fins lucrativos.

Gráfico - Quantidade de registros dos canais de acesso do Sebrae-SP em 2019^[3]



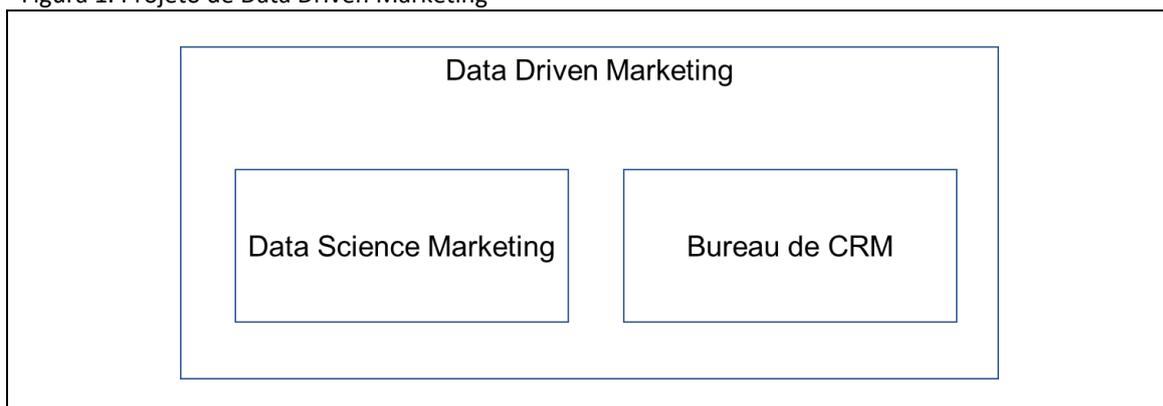
4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. O presente termo tem por finalidade avançar o SEBRAE no contexto de Transformação Digital através do projeto de Data Driven Marketing, considerando a automação de processos relacionados a arregimentação e incorporação de machine learning, e outras técnicas estatísticas para realizar o correto direcionamento da oferta aos clientes, objetivando seu impacto no negócio.

4.2. O projeto de Data Driven Marketing surge no cenário de transformação digital, visando automatizar o marketing através dos dados, orientando as ações de conversão, aumentando a eficiência além de propiciar a alavancagem necessária para o contexto de aumento de cobertura.

4.3. Assim serão necessários dois serviços. Um deles é o Data Science Marketing, que organizará toda a inteligência e cruzamento de dados do processo, e outra é o Bureau de CRM, onde serão estipulados todos os modelos e formas de comunicação necessários para alta conversão em quaisquer canais. Apesar de serviços distintos, suas ações são dependentes e sua maior performance será dada pela sinergia dos dois serviços. Dessa forma, será realizada uma única contratação que permite o modelo de consórcio.

Figura 1. Projeto de Data Driven Marketing



5. DA COMPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS DE DATA SCIENCE MARKETING E DE BUREAU DE CRM:

5.1.1. DATA SCIENCE MARKETING, composto por 03 (três) etapas:

^[3] Sebrae-SP. Elaborado pela Unidade Gestão Estratégica, a partir de dados da Base Atendimentos do Sebrae-SP, especificamente do campo Canal de Atendimento (consulta realizada no dia 18/01/2019).



- 5.1.1.1. Projeto:** onde serão estruturadas as fundações necessárias para o pleno funcionamento do Data Science Marketing;
 - 5.1.1.2. Processo:** onde estão inclusas as licenças mensais, e estudos estatísticos específicos e eventuais desenvolvimentos de integrações;
 - 5.1.1.3. Ambiente:** que deverá vigorar tanto no processo como no projeto.
- 5.1.2. BUREAU DE CRM,** composto por 02 (duas) etapas:
- 5.1.2.1. Projeto:** onde serão definidas as estratégias e peças;
 - 5.1.2.2. Processo:** onde desenvolvimentos necessários para uma rápida resposta ao mercado são necessários.

6. DETALHAMENTO DAS ETAPAS DO DATA SCIENCE MARKETING:

6.1. Os serviços devem ser entregues em 03 (três) etapas: (i) projeto, (ii) processo e (iii) ambiente. No projeto, serão definidas e executadas as ações pontuais estruturantes; no processo, serão desenvolvidas atividades contínuas e; por fim, o ambiente engloba as duas etapas iniciais e se refere aos cuidados referentes a Compliance e Armazenamento.

6.2. PROJETO

6.2.1. Avaliação e apresentação do Projeto

6.2.1.1. Nesta etapa a contratada deverá realizar uma imersão no SEBRAE, entendendo seu funcionamento, suas metas e campanhas atuais. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, um colaborador para visita nas instalações do SEBRAE, por no mínimo 05 (cinco) dias, para entender o funcionamento das bases, bem como documentar as informações pertinentes para as próximas etapas do processo, em data a ser combinada pela equipe do SEBRAE.

6.2.1.2. Nesta etapa, a CONTRATADA também deverá designar um gerente de projetos exclusivo para este contrato, e que deverá acompanhar todo o projeto (até a fase de Definição de indicadores que apresentem os resultados (KPIs)).

6.2.2. Estudo da Base

6.2.2.1. Esta etapa contempla o estudo da base de dados do SEBRAE e o levantamento das informações necessárias à migração para a estrutura de armazenamento em nuvem. Ainda, nesta etapa é prevista a criação de um documento com as variáveis necessárias para a arquitetura de dados, com a finalidade e periodicidade de armazenamento de cada uma delas, cujo objetivo é prover maior transparência de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGDP). Este documento deverá ser atualizado constantemente em cada alteração.

6.2.3. Arquitetura e armazenamento em nuvem

6.2.3.1. Esta etapa contempla a estruturação da arquitetura do armazenamento em nuvem, considerando as novas necessidades da Lei Geral de Proteção de Dados. Assim sendo, a arquitetura deverá considerar um ambiente de recepção, armazenamento, transformação e deployment (Machine Learning ops) considerando frameworks de alta performance.

6.2.3.2. Ao final do contrato, esta estrutura deverá ser repassada para o SEBRAE, sem perda de informações referente a estruturação e desenvolvimentos acoplados a ela.

6.2.4. Integração com a base do sistema SEBRAE

6.2.4.1. Esta etapa visa a integração da base do Sistema SEBRAE com a aplicação de armazenamento em nuvem, considerando todas as tabelas e variáveis necessárias para a realização das ações de relacionamento com o cliente e ciência de dados.

6.2.4.2. As integrações deverão ser desenvolvidas e realizadas pela CONTRATADA. Elas poderão ser realizadas via API's ou outro formato disponível pelo SEBRAE.

6.2.4.3. Atualmente a base de clientes do SEBRAE tem mais de 4,5 milhões de cadastros, sendo 3.258.118 de pessoas físicas e 1.359.970 de pessoas jurídicas.

6.2.4.4. Em 2019, tivemos 1.211.817 novos cadastros, sendo 848.216 Pessoas Físicas e 363.601 Pessoas Jurídicas.

6.2.4.5. Sobre a infraestrutura física, temos 33 Escritórios Regionais e 297 Pontos de atendimento junto à Prefeituras e parceiros.

6.2.4.6. Ainda em 2019, trabalhamos com 913 produtos diferentes, sendo estes pagos e gratuitos, individuais e coletivos, gerando 4.043.209 atendimentos. Nos coletivos, foram realizadas 35.567 turmas, com 938.672 inscrições e passaram 1.194.603 clientes únicos em nossas réguas de relacionamento.

6.2.5. Desenvolvimento da transformação de dados (Data Transformation)

6.2.5.1. Esta etapa tem como objetivo realizar as transformações de dados necessárias para a operação das réguas de lead nurturing, transacionais, de oferta e de relacionamento do SEBRAE. Esses dados deverão ser transformados afim de retornarem inputs corretos para a realização das campanhas através de um software de automatização de campanhas.

6.2.5.2. Dessa maneira, estão consideradas nesta etapa, ações de duplicação, higienização, padronização e modelagem de dados de fontes diversas. Assim, dados de tabelas distintas deverão ser cruzados para entregar ao sistema de automação de marketing os dados exatos para a ação específica. Ou seja, cruzamentos para detecção se um determinado cliente já fez o produto a ser ofertado, se têm disponibilidade em sua cidade, se possui os pré-requisitos para realiza-lo, e se ele tem propensão de cursa-lo, são alguns exemplos de cruzamentos necessários para o correto envio.

6.2.5.3. Nesta etapa também é prevista a construção de uma tabela de gestão do opt-in e opt-out na infraestrutura. Nela será gerido o controle de opt-in e opt-out com diversas origens e deverá abranger diferentes níveis referentes a temas, canais e motivos de envio e seguindo a lei vigente de proteção de dados.

6.2.6. Fornecimento e integração com o sistema de Automação para marketing

6.2.6.1. Esta etapa objetiva o fornecimento e integração com o sistema de automação a ser fornecido pela CONTRATADA (Ex. Adobe, Salesforce, Oracle, etc.). Nele, deverão constar as variáveis necessárias para a criação das réguas elaboradas pelo Bureau de CRM. Englobando envio de e-mail e SMS, sendo necessário o retorno individualizado dos envios para a base.

6.2.6.2. As licenças desta contratação estão contempladas no item (5.2.1) Licença de uso do software. As configurações iniciais e eventuais desembolsos fora das licenças deverão ser contemplados neste item do projeto.

6.2.7. Suporte na configuração inicial das regras de interação



6.2.7.1. Nesta etapa é considerada toda a preparação dos dados para a operacionalização das régua criadas pelo Bureau de CRM utilizando seus templates e textos desenvolvidos. Esta etapa de desenvolvimento será conjunta com a empresa contratada do processo de Bureau de CRM, que executará a operacionalização dentro do sistema contratado por esta contratação.

6.2.8 Integração com o sistema de Data Supplier

6.2.8.1. Integração com nosso sistema de fornecimento e enriquecimento de dados para de forma automática corrigir cadastros inválidos e adquirir clientes propensos ao consumo de produtos que não atingem o número mínimo de inscritos. Além disso, esta etapa considera a seleção de dados de enriquecimento para modelos de Machine Learning mais assertivos.

6.2.9 Desenvolvimento de algoritmos de Machine Learning

6.2.9.1. Esta etapa é a que envolve todo o espectro relativo ao desenvolvimento de algoritmos para utilização dos métodos de machine learning focados em conversão. Assim, estão inclusos: (i) a busca constante de dados públicos e oficiais para a melhoria dos modelos estatísticos; (ii) o tratamento de dados, onde são inclusas as correções de dados incorretos, bem como seu ajuste para análise estatística (por exemplo o agrupamento em faixas de idade, ao invés de trabalhar a idade como dado contínuo); (iii) desenvolvimento de algoritmos de machine learning para estimação de clientes propensos a realizarem determinados cursos.

6.2.9.2. Assim sendo, será realizado o treinamento de modelos com base no histórico de dados do SEBRAE e serão estimados os parâmetros para a modelagem futura de oferta, resultando em um coeficiente único por cliente e para cada produto (ou família de produto) determinada pelo SEBRAE, sendo até 30 (trinta) modelos diferentes. Os modelos iniciais serão compostos por um book composto por 35 (trinta e cinco) variáveis dependentes e 30 (trinta) variáveis independentes para o desenvolvimento dos 30 (trinta) modelos do mesmo book de variáveis.

6.2.10. Definição de indicadores (KPI's) e painéis (dashboards) que apresentem os resultados

6.2.10.1. Esta etapa visa a criação de painéis gerenciais utilizando técnicas e softwares de B.I. para a construção de visões analíticas e gerenciais.

6.2.10.2. Inicialmente deverão ser construídos painéis específicos para cada um dos 33 Escritórios Regionais, onde podem acompanhar a execução das campanhas, onde serão apresentadas quais ações já foram iniciadas para cada um dos cursos e o preenchimento de turmas, com o objetivo de ver quais turmas eventualmente precisarão de um reforço em comunicação.

6.2.10.3. A empresa contratada ficará a cargo do desenvolvimento, sustentação e construção e apresentação dos dados, incluindo 50 (cinquenta) licenças com login e senha de visualização, suporte e atualização durante a vigência do contrato.

6.2.10.4. Além disso, deverá ser criado um painel estratégico, onde serão apresentadas informações como a cobertura de atendimento no estado, taxa de fechamento e abertura de novas empresas.

6.2.10.3. Assim, 33 das 50 licenças apresentarão informações para os Escritórios Regionais. As demais serão utilizadas para apresentar informações desse painel estratégico, onde serão apresentadas informações como a cobertura de atendimento no estado, taxa de fechamento e abertura de novas empresas.

6.3. PROCESSO

6.3.1. Além do projeto responsável pela estruturação e construção das interações básicas, há a necessidade de evolução contínua do processo. Assim, esta fase compreende os processos de licença de software, estudos estatísticos e desenvolvimento de algoritmos para machine learning, desenvolvimento para integração, armazenamento e consumo de envios.

6.3.2. Licenças de uso de software

6.3.2.1. Para pleno funcionamento do processo de Data Science Marketing, há a necessidade de contratação de uma ferramenta de automação de marketing que orquestrará as réguas de relacionamento. Este processo também incide no item “Consumo de envios” presente neste documento, onde estão presentes o consumo de envios (tanto de sms, como de e-mail marketing).

6.3.2.2. A empresa deverá ser fabricante ou parceira de plataforma, devendo comprovar por meio de documentação que comprove a parceria.

6.3.2.3. Existe a possibilidade de substituição do software de automação presente neste item. Assim o SEBRAE se resguarda na opção de suspensão de licença deste software a qualquer momento.

6.3.3 Desenvolvimento para integrações não previstas na fase do projeto

6.3.3.1. Como o SEBRAE está passando por um processo de transformação digital, é prudente estimar a integração com outros sistemas legados emergentes. Assim, é prudente estimarmos horas de desenvolvimento no processo para este tipo de integração, garantindo a plena adequação independente das novas soluções do SEBRAE.

6.3.3.2. Este item será contratado sob demanda seguindo a seguinte sequência de procedimentos:

6.3.3.2.1. o SEBRAE apresentará a necessidade;

6.3.3.2.2. a CONTRATADA estimará as horas adequadas e cronograma para realização da integração e enviará ao SEBRAE uma Ordem de serviço;

6.3.3.2.3. o SEBRAE aprovará a ordem de serviço;

6.3.3.2.4. a CONTRATADA inicia o desenvolvimento.

6.3.4. Consumo de envios

6.3.4.1. Para plena operação das réguas de relacionamento também é contemplado neste processo o consumo de e-mails e SMS com pagamentos mensais e por uso. Atualmente o SEBRAE utiliza estes dois meios como os principais para a operação de suas réguas de oferta, transacionais, de relacionamento e de lead nurturing.

6.3.4.2. Buscando uma maior economicidade e entendendo que a contratação de envios de SMS e E-mail marketing é dado por lotes, com os valores decaindo a medida da quantidade de contratação. O SEBRAE se compromete a executar ao menos 75% do volume de e-mails e SMSs previstos.

6.3.5. Evolução e desenvolvimento de algoritmos

6.3.2.1. Por ser um relacionamento contínuo, o CRM está sujeito a evolução nos processos de arregimentação, atendimento e desenvolvimento de novos produtos e serviços. Assim o SEBRAE necessita de um processo contínuo de desenvolvimento de algoritmos de conversão, impacto, integração e deployment para produção para o pleno funcionamento de suas ações.

Este item será contratado sob demanda seguindo a seguinte sequência de procedimentos:



- 6.3.3.2.1. o SEBRAE apresentará a necessidade;
- 6.3.3.2.2. a CONTRATADA estimará as horas adequadas e cronograma para realização da integração e enviará ao SEBRAE uma ordem de serviço;
- 6.3.3.2.3. o SEBRAE aprovará a ordem de serviço;
- 6.3.3.2.4. a CONTRATADA inicia o desenvolvimento.

6.4. AMBIENTE

6.4.1. Armazenamento, Suporte e Processamento dos modelos

6.4.1.1. Para cumprir com todas as necessidades do projeto é importante a agilidade no processamento e gestão de dados. Assim, no processo o armazenamento é introduzido de forma separada por entendermos que apesar da quantidade de dados não sofrer grande alteração, o volume de processamento necessário para o pleno funcionamento dos algoritmos precisa ter elasticidade.

6.4.1.2. Este armazenamento deve compreender dados estruturados e não estruturados de diversas fontes, combinando capacidade e desempenho conforme o necessário para o caso de uso de lógica analítica, permitindo que seja possível combinar dados de fontes heterogêneas específica para o provimento de informações gerenciais e oferecendo ferramentas modernas de gerenciamento de dados para todos os tipos de análise e identificação de informações que possam ser utilizadas. Além disso, é previsto o suporte ao ambiente para garantir a integridade e performance do processamento dos modelos.

6.4.1.3. Por fim, a LGPD exige que novas regras mais rígidas sobre a correta gestão de dados seja seguida, assim, o armazenamento em local adequado e controle sob os processos é necessário.

6.4.1.4. Como este item é vital para o sucesso do projeto, solicitamos que a infraestrutura que suporte os dados e os algoritmos, seja integrante do Quadrante Mágico da Gartner para Cloud Infrastructure as a Service (IaaS) de 2019, por se tratar de uma consultoria internacional que avalia objetivamente a performance das soluções em todo o mundo. Abaixo apresentando o Quadrante Mágico da Gartner.

Figure 1. Magic Quadrant for Cloud Infrastructure as a Service, Worldwide



6.4.2. Compliance

6.4.2.1. Objetivando seguir as normas da LGPD, esta etapa visa a plena adequação do processo de CRM para as normas vigentes. Assim, alguns procedimentos deverão ser estabelecidos afim de promover mais transparência para os clientes SEBRAE. Assim será necessário:

6.4.2.1.1. Um relatório mensal com as informações de todos os funcionários que trabalharão no projeto com os níveis de acesso de informações do SEBRAE.

6.4.2.1.2. Termo de confidencialidade para cada funcionário que for trabalhar com os dados do SEBRAE

6.4.2.1.3. Plano de risco com mapa de impacto de vazamento de dados

6.4.2.1.4. A empresa deverá ter domínio e governança sobre todos os dados utilizados, com a rastreabilidade de dados a partir de qualquer chave.

7. DETALHAMENTO DAS ETAPAS DO BUREAU DE CRM:

7.1. Os serviços devem ser entregues em 02 (duas) etapas. No projeto, serão definidas e executadas as ações recorrentes e constantes, já no processo, serão criadas ações específicas para campanhas especiais e únicas.

7.2. Vale ressaltar que as etapas não são necessariamente sequenciais e mensais. Da mesma forma, nem todas as fases são precedentes para o início da fase seguinte.

7.3. PROJETO

7.3.1. Na etapa do projeto, os serviços devem ser entregues em 5 (cinco) fases, todas precedidas de cronograma detalhado dos serviços para aprovação do SEBRAE. Ao final de cada fase o SEBRAE emitirá o aceite dos trabalhos executados.

7.3.2. Apresentação e validação do escopo

7.3.2.1. Nesta etapa a contratada deverá realizar uma imersão no SEBRAE, entendendo seu funcionamento, suas metas e campanhas atuais. Também deverão ser levantados os dados disponíveis e necessários para a criação das campanhas, os considerando para filtros e dados variáveis. Nesta etapa a contratada deverá enviar uma pessoa para ir ao SEBRAE por no mínimo 3 dias, para entender o funcionamento das bases, bem como documentar as informações pertinentes para as próximas etapas do processo em data a ser combinada pela equipe do SEBRAE.

7.3.3. Desenvolvimento da Estratégia

7.3.3.1. Esta etapa contempla o desenvolvimento da estratégia-base que será utilizada ao longo do contrato. Nela, deverão ser considerados os objetivos do SEBRAE e as definições táticas de como atingi-los.

7.3.3.2. Nesta fase também será considerado o entendimento das regras de negócio do SEBRAE, peculiaridades de produtos, regras de formação de Kits oficiais, Kits criados regionalmente, regras específicas e obrigatórias de envio de lembrete ou link para participação de atividades online. Assim, serão traçadas prioridades e a CONTRATADA deverá apresentar um cronograma de implementação.

7.3.3.3. Além disso, nesta etapa também será necessário a entrega de um book contendo a estratégia de CRM. Nele estarão contidas informações sobre objetivos, metas e norteadores para a criação das réguas de CRM.

7.3.4. Desenvolvimento das Campanhas e ações



7.3.4.1. Após a validação do escopo a contratada deverá criar as réguas de (a) lead nurturing, (b) régua transacional, (c) régua de oferta e (d) régua de relacionamento. Todas as réguas deverão ser documentadas e, no decorrer do contrato, serem atualizadas e disponibilizadas em pdf para o SEBRAE.

7.3.4.2. No SEBRAE trabalhamos com duas grandes bases de dados, uma mais completa dos atendimentos realizados pelo SEBRAE e outra com poucos dados de ações de inbound marketing como landing pages e formulários no blog.

7.3.4.3. Lead nurturing – Esta régua deverá utilizar a base de inbound marketing e deve compor todas as etapas até o lead virar cliente. Assim, contemplará a criação de landing pages, de formulários para o blog do SEBRAE, e-mails de interação, e-mails de oferta de novos materiais, SMS, etc. Atualmente o SEBRAE tem múltiplas fontes de coleta de inbound, mas os classifica em temas de gestão (marketing, finanças, abertura de empresa, pessoas, planejamento, etc.) e segmentos (beleza, vestuário, alimentação fora do lar etc.), realizando uma régua para cada um dos temas.

7.3.4.4. Transacional – Régua que utiliza a base de inscrições e atendimentos do SEBRAE para envio de confirmação de inscrição, envio de material, envio de lembrete e envio de link para acesso (no caso de cursos online).

7.3.4.5. Oferta – Régua que utiliza tanto a base do SEBRAE, como a base de inbound. Nesta régua, são ofertados cursos, palestras, oficinas e eventos com base na propensão do cliente realiza-lo, na localidade do cliente, se já fez o curso anteriormente, etc.

7.3.4.6. Relacionamento – Régua de congratulações no aniversário da pessoa física e da pessoa jurídica e que mantem o engajamento com os clientes que não tiveram muitas ofertas.

7.3.4.7. No desenho das Réguas, a CONTRATADA deverá considerar projeto de inbound marketing do SEBRAE, que abrange a captura de leads e conversão em clientes. Atuando através de blogs, podcasts, vídeo, e-Books, newsletters, whitepapers e outras formas de marketing de conteúdo. O inbound marketing se diferencia dos métodos tradicionais para conseguir atrair a atenção de potenciais clientes, pois não são feitas compras de espaços publicitários em meios como rádio, televisão, flyers, telemarketing, entre outros.

7.3.4.8. Nesta etapa do projeto, os conteúdos deverão ser entregues pelo SEBRAE, mas o planejamento, desenvolvimento e operação de ações de inbound marketing fica a cargo da CONTRATADA. Abrangendo por exemplo: a construção de landing pages, de e-mails de engajamento, SMS e definições de públicos para impulsionamento

7.3.4.9. A contratada também implementará o desenho das réguas no sistema a ser contratado de automação de marketing (exemplo: Salesforce, Adobe, Oracle etc.).

7.4. PROCESSO

7.4.1. Devido às eventuais mudanças e a constante atualização de novas soluções do SEBRAE para seus clientes, projetos fixos não atenderão todas as necessidades emergentes. Assim sendo, a contratação também incorpora a etapa de processo, onde, apesar das principais regras já estarem estabelecidas, existe a possibilidade de flexibilização atendendo as necessidades do SEBRAE.

7.4.2. Compliance

7.4.2.1. Objetivando seguir as normas da LGPD, esta etapa visa a plena adequação do processo de CRM para as normas em vigor. Assim, alguns procedimentos deverão ser estabelecidos afim de promover mais transparência para os clientes SEBRAE. Sendo assim, será necessário:

- 7.4.2.1.1. Apresentação e constante atualização de um documento que conste a equipe que trabalhará na contratação com os níveis de acesso de informações do SEBRAE;
- 7.4.2.1.2. Termo de confidencialidade para cada funcionário que for trabalhar com os dados do SEBRAE;
- 7.4.2.1.3. Mapa de impacto de vazamento de dados;
- 7.4.2.1.4. A empresa deverá ter domínio e governança sobre todos os dados utilizados, com a rastreabilidade de dados a partir de qualquer chave.

7.4.2.2. Assim sendo, estes documentos deverão ser atualizados a medida do avanço do projeto e das eventuais mudanças do processo.

7.4.3 Desenvolvimento das Campanhas de CRM específicas

7.4.3.1. O CRM como processo vivo está sujeito a evolução nos processos de arregimentação atendimento e desenvolvimento de novos produtos e serviços. Assim o SEBRAE necessita de um processo constante de desenvolvimento campanhas e ações que possam ser adequadas à medida das necessidades do Sebrae e evolução dos sistemas tecnológicos.

7.4.3.2. Este item será contratado sob demanda seguindo a seguinte sequência de procedimentos:

- 7.4.3.2.1. o SEBRAE apresentará a necessidade;
- 7.4.3.2.2. a CONTRATADA estimará as horas adequadas e cronograma para realização da integração e enviará ao SEBRAE uma Ordem de serviço;
- 7.4.3.2.3. o SEBRAE aprovará a ordem de serviço;
- 7.4.3.2.4. a CONTRATADA inicia o desenvolvimento.

8. DESCRIÇÃO DA ATRIBUIÇÃO E QUALIFICAÇÃO BÁSICA DOS PROFISSIONAIS

8.1. A contratada deverá disponibilizar **equipe técnica mínima**, para a prestação dos serviços de forma a atender às exigências deste instrumento e às boas técnicas, dentro dos prazos requeridos. Esta equipe será responsável por auxiliar o SEBRAE-SP a entender melhor o impacto causado na sociedade, bem como os melhores meios e formas para sensibilizar os empreendedores.

8.2. Dependendo do volume de trabalho, a contratada deverá adequar a equipe de profissionais disponibilizados, para atender a demanda com qualidade e dentro dos prazos estipulados.

8.4. **Para os serviços de DATA SCIENCE MARKETING, a contratada deverá disponibilizar a seguinte equipe técnica mínima:**

8.4.1. **01 (um) Scrum Master:** será responsável pela gestão da conta, durante todo o contrato, gestão do processo de melhoria contínua e dos processos de desenvolvimento. É especialmente importante o Scrum Master ter a também a visão global da equipe e da tecnologia, banco de dados e analytics.

8.4.2. **01 (um) Cientista de dados (perfil econométrico/ estatístico):** será responsável pela criação de algoritmos de propensão, churn, impacto por adicionalidade³, RCT⁴, diff-in-diff⁵.

³ <https://www.insper.edu.br/wp-content/uploads/2018/09/Guia-Avaliacao-Impacto-Insper-Metricis-portugues.pdf>

⁴ https://are.berkeley.edu/courses/EEP118/spring2014/section/Handout12_student.pdf

⁵ <https://www.mailman.columbia.edu/research/population-health-methods/difference-difference-estimation>



8.4.3. 01 (um) Cientista de dados (perfil de sistemas de informação): será responsável pela criação de algoritmos, principalmente com a preocupação de performance e escalabilidade.

8.4.4. 01 (um) Analista de BI: será responsável pela criação de dashboards e indicadores específicos para o SEBRAE.

8.4.5. 01 (um) Profissional de Banco de dados: será responsável pela operacionalização dos algoritmos, garantir a integridade do banco, garantir a performance e correto particionamento de estruturas.

8.5. Para os serviços de BUREAU DE CRM, a contratada deverá disponibilizar a seguinte equipe técnica mínima:

8.5.1. 01 (um) Gerente de Conta (não exclusivo): será responsável pela gestão da conta, durante todo o contrato e responsabilidade e gestão sobre todos os demais membros da equipe.

8.5.2. 01 (um) Analista Sênior de atendimento: será responsável pela elaboração do briefing do projeto, organizar kick-offs e reuniões para integrar profissionais das demais áreas, bem como acompanhar demandas, prazos, objetivos e sucesso do contrato.

8.5.3. 01 (um) Analista Pleno de atendimento: será responsável por atuar na documentação de todos os processos e necessidades do contrato.

8.5.4. 01 (um) Analista Sênior de planejamento: será responsável por realizar o planejamento das ações e campanhas bem como documentar as regras de negócio.

8.5.5. 01 (um) Analista de BI e planejamento: será responsável pela realização do planejamento e criação dos painéis de BI.

8.5.6. 01 (um) Supervisor de CRM: será responsável por supervisionar e organizar processo de CRM, sendo responsável pelo planejamento, desenvolvimento e ações para o marketing de relacionamento. Realiza plano estratégico de CRM. Acompanha as ações buscando soluções e melhorias.

8.5.7. 02 (dois) Analistas de Marketing (CRM): serão responsáveis pela utilização de growth hacking e operação das réguas de CRM.

8.5.8. 02 (dois) UI/UX Profissional: serão responsáveis pelo desenvolvimento de peças otimizadas para conversão em diversos canais e para diferentes clientes.

8.5.9. 02 (dois) Finalização de CRM: serão responsáveis por finalizar as peças e inserir TAGs de rastreabilidade nas peças, bem como ser o especialista em métricas oriundas das TAGs colocadas.

8.5.10. 02 (dois) Redator e Revisor: serão responsáveis pela redação e revisão de textos para ações.

8.6. A contratada deverá apresentar os documentos listados abaixo, de todos os profissionais da equipe técnica, em até 05 (cinco) dias úteis após solicitação do SEBRAE-SP. Não será necessária reapresentação de documentos já encaminhados ao SEBRAE-SP na fase da proposta técnica:

8.6.1. Diplomas ou certificados de nível superior e pós-graduação, comprovando curso superior completo e pós-graduação nas áreas exigidas neste instrumento.

8.6.1.1. Cursos realizados em instituições de ensino estrangeiras devem seguir a Resolução CNE/CES nº 1 de 2001 do Ministério da Educação – artigo 4º.

8.6.1.2. Não serão aceitos como comprovantes de formação superior cópias de pagamento de mensalidade, carteira escolar, diplomas ou certificados de pós-graduação stricto ou lato sensu ou qualquer outro documento não listado nos itens anteriores.

8.6.1.3. Serão desconsiderados como integrantes da equipe técnica os profissionais que não comprovarem a formação superior nas áreas exigidas neste instrumento.

8.6.2. A comprovação da experiência de todos os profissionais se dará através de cópias de declarações emitidas por empresas (não podendo ser a própria licitante) em que o profissional atuou e/ou registros na carteira de trabalho, e/ou contrato de prestação de serviços, referente às atividades a serem executadas neste instrumento.

8.6.3. Comprovar vínculo com todos os membros da equipe técnica, mediante a apresentação de cópia da anotação na carteira de trabalho, e/ou contrato de prestação de serviços, e no caso de sócio, mediante a apresentação do ato constitutivo que comprove esta condição.

8.6.4. Cópia do CPF e RG.

8.7. A equipe técnica do SEBRAE-SP deverá aprovar os documentos exigidos pelos itens anteriores. Após esta etapa será emitido um aceite da equipe para início dos trabalhos.

8.8. A cada solicitação de substituição de um membro da equipe deverão ser cumpridas as exigências deste instrumento.

8.9. Os profissionais indicados, integrantes da equipe, deverão ser os mesmos que participaram da fase de projeto. Não serão permitidas substituições de profissionais, senão por motivo justificado e aceito pelo SEBRAE-SP.

8.10. Os profissionais indicados somente poderão ser substituídos, desde que os substitutos possuam qualificações iguais ou superiores, comparadas àquelas que possuíam os substituídos, dependendo a substituição da anuência expressa do SEBRAE-SP, o que se efetivará após a análise dos mesmos documentos exigidos neste instrumento, emitidos em favor dos substitutos.

9. DA SEGURANÇA E DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

9.1. GERAL

9.1.1. A CONTRATADA por si, seus empregados e prepostos obrigam-se a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do SEBRAE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

9.1.2. Tratar todas as informações a que se tenha acesso em função do presente contrato, durante sua vigência e após sua extinção, em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso indevido, seja por ação ou omissão, a qualquer pessoa, incluindo terceiros.



9.1.3. Os dados armazenados devem ser criptografados, ter o seu acesso controlado e monitorado por medidas físicas e lógicas, de maneira a garantir a segurança da informação, em acordo com boas práticas como a ISO 27001 e 27002.

9.1.4. Manter por si, por seus prepostos e contratados, irrestritos e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência deste contrato, sobretudo quanto à estratégia de atuação do SEBRAE-SP.

9.1.5. Durante à assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar, por meio de evidências, que segue preceitos de segurança da informação e possui controles implementados para monitoramento e segurança dos dados, durante todo o tratamento dos dados, desde a coleta, armazenagem e transmissão dos dados ao ambiente/sistema SEBRAE-SP, considerando a Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

9.2. TESTES DE SEGURANÇA NOS SISTEMAS DISPONIBILIZADOS

9.2.1. A CONTRATADA deve executar e apresentar ao SEBRAE o teste de intrusão e vulnerabilidade nas soluções disponibilizadas através da web ou nuvem, antes de iniciar o uso, a fim de identificar possíveis falhas de segurança nas aplicações.

9.2.2. As falhas de segurança identificadas, devem ser corrigidas imediatamente após a conclusão dos testes e emissão do relatório de vulnerabilidade, evitando a intrusão na solução de agentes não autorizados, garantindo a disponibilidade, integridade e confidencialidade da informação.

9.2.3. O relatório resultando do teste de intrusão e vulnerabilidade deve ser encaminhando à contratante, assim como as evidências de correção das vulnerabilidades apontadas logo após as correções.

9.2.4. Tanto os testes de intrusão e vulnerabilidade, quanto a correção das possíveis falhas identificadas é de responsabilidade da contratada, sem nenhum ônus ao SEBRAE.

9.2.5. A não execução dos itens anteriores acarreta em multa, conforme penalidades descritas neste mesmo contrato.

9.3. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DOS DADOS

9.3.1. Nos processos de entrada de dados, a CONTRATADA deverá disponibilizar ao cliente o TERMO DE CONSENTIMENTO, antes de iniciar o cadastro dos seus dados pessoais.

9.3.2. O TERMO DE CONSENTIMENTO deverá ser desenvolvido pela CONTRATADA e avaliado pelo SEBRAE, ficando a CONTRATADA responsável pela execução dos ajustes até que o mesmo fique em acordo com as boas práticas de mercado, considerando a Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

9.3.3. Em caso de não concordância com o TERMO DE CONSENTIMENTO pelo visitante, a CONTRATADA não poderá compartilhar os dados cadastrados com parceiros do SEBRAE.

10. PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Após a assinatura do contrato, o SEBRAE convocará a CONTRATADA para a reunião de briefing. A CONTRATADA se compromete a participar de outras reuniões de briefing para alinhamento

das informações, tantas quantas forem solicitadas e em local determinado pelo SEBRAE, sendo esta responsável pela elaboração e envio das atas ao SEBRAE.

10.2. Os prazos têm como ponto de partida o recebimento, pela CONTRATADA, do briefing enviado pelo SEBRAE. A execução dos serviços se dará da seguinte forma:

FASE	ETAPA	OBS	mês 1	mês 2	mês 3	mês 4	mês 5	mês 6	mês 7	mês 8	mês 9	mês 10	mês 11	mês 12
1.	DATA SCIENCE													
1.1	Projeto													
1.1.1	Avaliação e apresentação do Projeto		x											
1.1.2	Estudo da Base		x	x										
1.1.3	Arquitetura e armazenamento em nuvem			x	x									
1.1.4	Integração com os sistemas do SEBRAE independente da tecnologia utilizada					x	x	1						
1.1.5	Desenvolvimento da transformação de dados (Data Transformation)							x	x					
1.1.6	Fornecimento e integração com o sistema de Automação para marketing							x	x					
1.1.7	Suporte na configuração inicial das regras de interação								x	x	2			
1.1.8	Integração com o sistema de Data Supplier								x	x				
1.1.9	Desenvolvimento de algoritmos de Machine Learning								x	x				
1.1.10	Definição de indicadores (KPIs) e painéis (dashboards) que apresentem os resultados						x	x	x	x	x	3		
1.2	Processo													
1.2.1	Licenças de uso de software	Contínuo						x	x	x	x	x	x	x
1.2.2	Desenvolvimento para integrações não previstas na	sob demanda												



	fase do projeto													
1.2.3	Consumo de envios	Contínuo						x	x	x	x	x	x	x
1.2.4	Evolução e desenvolvimento de algoritmos*	Contínuo												
1.3	Ambiente													
1.3.1	Compliance LGPD	Contínuo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
1.3.2	Armazenamento, Suporte e Processamento dos modelos	Contínuo		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2.	BUREAU DE CRM													
2.1	Projeto													
2.1.1	Apresentação e validação do escopo		x											
2.1.2	Desenvolvimento da Estratégia		x	4										
2.1.3	Desenvolvimento das Campanhas e ações				x	x	5							
2.2	Processo													
2.2.1	Compliance		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2.2.2	Desenvolvimento das Campanhas de CRM específicas*													

*Sob Demanda

Marcos do projeto	
1	Entrega da integração
2	Operacionalização das regras de interação
3	Fim do projeto
4	Desenvolvimento da Estratégia
5	Desenvolvimento das Campanhas e ações

11. DA DOCUMENTAÇÃO ENTREGÁVEL

11.1. A contratada deverá encaminhar relatório mensal demonstrando a cota de uso do serviço e implementar travas de quantidades nas ferramentas de e-mail marketing, SMS e mídias sociais digitais a fim de que se possa acompanhar o uso e evitar excedentes às quantidades contratadas.

11.2. Após a conclusão de cada etapa, a CONTRATADA deverá entregar os documentos – respectivamente – relacionados abaixo:

11.2.1. Para os serviços de DATA SCIENCE MARKETING:

11.2.1.1. Avaliação e apresentação do Projeto:

11.2.1.1.1. Cronograma execução da fase do projeto

11.2.1.1.2. Documento com as informações coletadas na validação do escopo

11.2.1.1.3. Lista de presença

11.2.1.2. Estudo da Base:

11.2.1.2.1. Documento com a descrição das variáveis, sua finalidade e periodicidade de armazenamento.

11.2.1.3. Arquitetura e armazenamento em nuvem:

11.2.1.3.1. Documentação da arquitetura de dados

11.2.1.4. Integração com a base do sistema SEBRAE:

11.2.1.4.1. Termo de aceite das integrações por parte do SEBRAE

11.2.1.5. Desenvolvimento da transformação de dados (Data Transformation):

11.2.1.5.1. Códigos para realização da transformação

11.2.1.5.2. Documentação com as regras aplicadas

11.2.1.5.3. Integração com o sistema de Automação:

11.2.1.5.3.1. Documentação da integração

11.2.1.5.4. Operacionalização das regras de interação:

11.2.1.5.4.1. Documentação com os prints das réguas

11.2.1.5.5. Integração com o sistema de Data Supplier:

11.2.1.5.5.1. Documentação da integração

11.2.1.5.6. Desenvolvimento de algoritmos de Machine Learning:

11.2.1.5.6.1. Documentação com os algoritmos gerados, modelo de estimação, coeficiente de explicação de cada modelo

11.2.1.5.7. Gestão de resultados (KPIs):

11.2.1.5.7.1. Termo de aceite do SEBRAE sobre os painéis desenvolvidos.

11.2.1.5.8. Compliance:

11.2.1.5.8.1. Documento com as informações sobre a equipe que trabalhará no projeto

11.2.1.5.8.2. Mapa de impacto de vazamento de dados

11.2.1.5.8.3. Documento de transparência e finalidade de dados

11.2.1.5.8.4. Documento de gestão de opt-out

11.2.2. Para os serviços de BUREAU DE CRM:

11.2.2.1. Apresentação e validação do escopo:

11.2.2.1.1. Documento com as informações coletadas na validação do escopo

11.2.2.1.2. Lista de presença

11.2.2.2. Desenvolvimento da estratégia:



- 11.2.2.2.1. Criação do book de estratégia de CRM contendo as regras de negócio do SEBRAE
- 11.2.2.2.2. Cronograma de implementação

- 11.2.2.3. Desenvolvimento das campanhas e ações:
- 11.2.2.3.1. Guidebook de CRM, contendo as linhas de UX empregada, bem como as campanhas, réguas, artes e textos

- 11.2.2.4. Compliance:
- 11.2.2.4.1. Relação dos profissionais que farão parte da equipe que trabalhará no processo
- 11.2.2.4.2. Plano de risco com mapa de impacto de vazamento de dados
- 11.2.2.4.3. Termos de confidencialidade de toda a equipe que trabalhará na contratação

12. LOCAL DA EXECUÇÃO E ENTREGA DOS SERVIÇOS

- 12.1. Os profissionais alocados para este objeto executarão suas atividades na base da CONTRATADA, de acordo com os critérios previstos neste instrumento.

- 12.2. O local de entrega dos serviços será na sede do SEBRAE, situada na Rua Vergueiro, 1117 - Bairro: Paraíso – São Paulo/SP - CEP: 01504-001.

13. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 13.1. O SEBRAE poderá vistoriar os serviços executados, conforme sua necessidade e conveniência, ficando a CONTRATADA obrigada a passar todas as orientações e posicionamentos a eles referentes, sempre que solicitado.

- 13.2. A execução dos serviços será acompanhada pelo SEBRAE durante toda a vigência contratual. Os materiais e documentos entregues deverão ser aprovados pelo SEBRAE antes do faturamento, pela CONTRATADA.

- 13.3. A CONTRATADA se obriga a corrigir e/ou adequar, sem custo adicional ao SEBRAE, qualquer serviço executado e/ou entregue em desacordo com as exigências e especificações previstas neste instrumento.

- 13.4. Quando solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer ao SEBRAE relatórios referentes aos serviços executados.

- 13.5. Os relatórios serão definidos em conjunto com a equipe técnica do SEBRAE e poderão sofrer atualizações na medida em que o nível de controle dos serviços prestados se torne necessário, sem custo adicional para o SEBRAE.

14. ESTIMATIVA DE CONSUMO

- 14.1. A estimativa de quantidade constitui mera previsão dimensionada, não estando o SEBRAE obrigado a realizá-la em sua totalidade, não cabendo a CONTRATADA o direito de pleitear qualquer tipo de reparação e/ou indenização. Entretanto para fins de economicidade, nos itens de SMS e E-mail marketing, o SEBRAE se compromete a utilizar ao menos 75% do valor contratado.

14.2. A CONTRATADA terá direito somente ao pagamento em contraprestação às quantidades efetivamente entregues, o que será comprovado através das entregas efetuadas pela CONTRATADA e aprovados pelo SEBRAE.

15. DIREITOS AUTORAIS

15.1. A CONTRATADA cede de maneira irrevogável, irretroatável, total, integral, onerosa e definitiva os direitos autorais e conexos de todos os materiais, produção, criação, edição, nomes, títulos, formatos e personagens criados sob encomenda e desenvolvidos para este contrato, cedendo a OBRA em si, para o SEBRAE, para utilização em todo o território nacional ou internacional, sem quaisquer restrições de território, país, tempo, mídia ou meio.

15.2. A presente cessão se faz por prazo indeterminado, trata-se de cessão definitiva e abrange, os direitos de livre utilização do trabalho intelectual e artístico aqui constante, para o SEBRAE, ou empresas que o SEBRAE venha a contratar ou estabelecer parceria, em todo o território nacional e ou internacional, sem limitação de prazo, podendo a OBRA ser reproduzida, parcial ou integralmente, modificada, adaptada, editada, traduzida para qualquer idioma ou dialeto, em qualquer mídia e produção audiovisual ou fonográfica, utilizada em qualquer mídia e fixada em qualquer suporte físico e transmitida por radiodifusão, via internet, cinema ou qualquer tipo de execução pública ou por qualquer processo assemelhado, seja para inclusão em qualquer campanha publicitária a ser divulgados por qualquer mídia, inclusive televisão aberta, fechada, internet e qualquer materiais digitais ou impressos, tais como materiais de ponto de venda, livros, revistas pra distribuição ou venda, impressão de folders e envio de mala direta, inclusão de mala direta e armazenadas em computador, entre outros, ou qualquer outra divulgação de produtos ou serviços do SEBRAE ou empresa ou entidade parceira.

15.3. As imagens utilizadas nos trabalhos produzidos pela empresa CONTRATADA deverão estar livres de royalties e qualquer custo decorrente de direitos autorais. Quando se tratar de imagens retiradas de banco de imagens, que têm restrições e características específicas de uso, incluindo direitos e royalties, a CONTRATADA deverá mencionar e orientar previamente o SEBRAE sobre a forma de uso e suas restrições, além de mencionar a fonte do arquivo.

16. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS ANS

16.1. Para acompanhamento e avaliação dos serviços pela CONTRATADA, serão estabelecidos e utilizados Acordo de Níveis de Serviço (doravante denominados ANS) expressos como indicadores definidos para o processo.

16.2. O ANS deverá ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de prazos, qualidade e quantidade que será assumido perante o SEBRAE-SP. A análise dos resultados dos indicadores de nível de serviço poderá resultar na redução do valor pago pelos serviços prestados caso a CONTRATADA não cumpra com seus compromissos na entrega dos serviços.

16.3. Caso a CONTRATADA não cumpra os níveis de serviço e qualidade estabelecidos neste Instrumento, ficará sujeita à aplicação das retenções abaixo definidas.

16.4. A veracidade das informações presentes nos sistemas de gerenciamento e controle, bem como nos relatórios encaminhados, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

16.5. A CONTRATADA deve permitir acesso a todos os relatórios, inclusive o acesso a todos os dados utilizados para cálculo dos níveis de serviços.

16.6. Todas as entregas de trabalhos encaminhados deverão ser registradas (por meio digital) e encaminhadas ao SEBRAE-SP para controle de qualidade do serviço prestado.



16.7. Todos os descontos são cumulativos até o percentual máximo – respectivamente – estabelecido para cada indicador abaixo, e será aplicado sobre o valor de cada etapa do serviço contratado. Esta divisão em porcentagem está definida pela complexidade e tempo de serviço prestado de cada etapa.

16.7.1. Indicador I - Prazo de entrega dos trabalhos – conforme cronograma.

16.7.1.1. Meta: realizar todas as entregas de trabalhos nos prazos acordados.

16.7.1.2. Controle: por meio de relatórios e comprovantes de entrega realizada pela CONTRATADA, com recebimento e aceite do SEBRAE-SP.

16.7.1.3. Retenção: 1% por dia de atraso, a partir do prazo final acordado, conforme cronograma, limitado ao teto de **10%**, sobre o valor total da Etapa do serviço a ser desenvolvido.

16.7.2. Indicador: II – Refação do(s) Relatório(s)

16.7.2.1. Meta: Entregar o(s) relatório(s) de acordo com o solicitado, observando as especificações do termo de referência e o controle de qualidade solicitado.

16.7.2.2. Periodicidade: Durante toda a prestação do serviço.

16.7.2.3. Controle: por meio de relatórios e comprovantes de entrega realizada pela CONTRATADA, mediante recebimento e aceite do SEBRAE-SP.

16.7.2.4. Retenção: sobre o(s) valor(es) relativo a respectiva Etapa.

16.7.2.5. Regra de retenção: A partir da segunda refação, 5% (cinco por cento) do(s) valor(es) relativo a respectiva Etapa, para cada vez que for necessário ajustar o(s) relatório(s) final(is), até o limite de **15%** (quinze por cento). Entende-se como refação o ato, a ação ou resultado de refazer o(s) relatório(s) final(is) devido à evidência de erro(s) encontrado(s) pelo SEBRAE-SP. Será aplicada a seguinte fórmula: $VR-II = VF \times 5,0\% \times NR$; onde:

16.7.2.5.1. VR-II = Valor de Retenção do indicador II – Refação do(s) Relatório(s);

16.7.2.5.2. VF = Valor da Etapa, referente ao(s) relatórios apontados para refação.

16.7.2.5.3. NR = Número de refação, a contar a partir da segunda refação.

16.7.2.5.4. Limitando-se até o teto de **15%** (quinze por cento)

16.8. A adoção dos descontos oriundos do não cumprimento Acordo de Níveis de Serviço - SLA são independentes entre si, podendo ser aplicadas, isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, tais como a exigência de reparação dos danos advindos das irregularidades ou inexecução constatada, dentre outras em direito admitidas.

16.9. A adoção do Acordo de Níveis de Serviço - SLA não impede que sejam aplicadas as penalidades previstas em contrato.

ANEXO DA DECLARAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS

DECLARAÇÃO

Declaro que o pagamento deverá ser efetuado mediante crédito em conta corrente da titularidade de CONSORCIO NEOWAY 9MM. Para tanto informo:

Nome do Banco: Banco Santander

Número e nome da agência: 3712

Número da conta corrente: 130058105

Tipo da conta: conta corrente

CONSORCIO NEOWAY 9MM

Importante: Caso haja alteração dessas informações, a empresa contratada deverá enviar nova declaração com os dados atualizados.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

007 - Proc. 0191-2020 - DATA DRIVEN MARKETING

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link

<https://www.sgolite.sebrae.com.br/VerificadorDeAssinaturas/#/search?codigo=4B-9E-69-8A-BA-2C-3E-2A-C1-0F-64-5F-D9-07-6A-1C-30-B1-45-03> acesse o site

<https://www.sgolite.sebrae.com.br/VerificadorDeAssinaturas/#/search> e digite o código abaixo:

CÓDIGO: 4B-9E-69-8A-BA-2C-3E-2A-C1-0F-64-5F-D9-07-6A-1C-30-B1-45-03

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

✓ **Carlos Edurado José Monguilhott - 06689080927** - 18/02/2021 17:49:01

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: [Não informado]

✓ **Andrew Thomas Campbell - 22781842885** - 18/02/2021 18:13:51

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 187.75.77.18

✓ **Ivan Hussni - 08977627893** - 19/02/2021 17:10:34

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 187.183.47.75

✓ **Wilson Martins Poit - 84779497868** - 19/02/2021 17:17:11

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 201.54.252.2

✓ **Guilherme Campos - 04889097830** - 23/02/2021 00:26:52

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 191.128.44.17

PROTOCOLO DE TESTEMUNHA(S)

✓ **Jusaine Miranda Nogueira - 41014696879** - 18/02/2021 17:18:55

Status: Assinado eletronicamente como testemunha, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 189.79.179.228

✓ **Kleber Campos Rodrigues Filho - 22583130153** - 18/02/2021 17:31:02

Status: Assinado eletronicamente como testemunha, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 177.17.252.104

