

CONCORRÊNCIA Nº 13696/2022

ABERTURA: DIA 18 DE OUTUBRO DE 2022 – ÀS 11H00

OBJETO: “SERVIÇO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA NA OPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO PARA O PORTAL NACIONAL SENAC DA REDE EAD”.

1. OBJETO

1.1 O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac**, Administração Regional no Estado de São Paulo, comunica a abertura da **Licitação**, na modalidade de **CONCORRÊNCIA**, do tipo **MENOR PREÇO**, que tem por objeto o **SERVIÇO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA NA OPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO PARA O PORTAL NACIONAL SENAC DA REDE EAD**, conforme a Minuta de Contrato e demais Anexos, que são parte integrante deste Edital.

1.2 O Edital encontra-se disponível para conhecimento público, no site www.sp.senac.br/sites/licitacao e também poderá ser verificado e obtido na Gerência de Materiais e Serviços, localizada na Rua Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar, sala 709, São Paulo - SP, das 9h30 às 12h e das 14h às 17h30, mediante preenchimento de um protocolo de retirada ou por solicitação via e-mail (licitacao.gms@sp.senac.br). A empresa interessada em participar da Licitação deverá fornecer dados precisos para identificação e envio de informações, quando necessário.

2 DATA DE ABERTURA, HORÁRIO E LOCAL DA LICITAÇÃO

2.1 No dia **18 de outubro de 2022 às 11h00** no 1º andar, sala 114, do Edifício-Sede do Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, localizado na Rua Dr. Vila Nova, 228, CEP 01222-903, nesta Capital, data, horário e local em que a Licitante deverá entregar os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE I) e a PROPOSTA COMERCIAL (ENVELOPE II)** à Comissão Permanente de Licitação, que estará reunida em sessão pública para esta finalidade.

2.1.1 O Senac não se responsabilizará, sob nenhuma hipótese, pela recepção de envelopes, documentos ou propostas que não tenham sido entregues sob protocolo à Comissão Permanente de Licitação até o prazo estabelecido no **item 2.1**.

2.1.2 A Licitante que chegar atrasada na sessão de abertura para entregar seus envelopes será impedida de participar da Licitação, podendo acompanhar a sessão na condição apenas de ouvinte.

2.1.3 O Senac comunica que o Edital e os demais atos (esclarecimentos, carta-errata, atas de julgamento e outros afins) pertinentes à presente Licitação serão divulgados na página de licitações do portal Senac www.sp.senac.br/sites/licitacao, sendo de inteira responsabilidade da empresa interessada ou Licitante o devido acompanhamento da divulgação de cada fase da Licitação.

3 FUNDAMENTO LEGAL E REGIME DE CONTRATAÇÃO

3.1 A presente Licitação reger-se-á pelas normas e procedimentos do Regulamento de Licitações e Contratos do Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, Resolução nº 04/2022, e por este Edital.

3.2 Tipo de Licitação: **MENOR PREÇO**.

4 PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão participar desta Licitação e firmar o contrato dela decorrente com o Senac pessoas jurídicas, brasileiras ou estrangeiras, que se enquadrem no ramo de atividade pertinente ao objeto desta Concorrência e satisfizerem plenamente a todos os termos e condições dispostos no presente Edital.

4.2 Não poderão participar da presente Licitação:

4.2.1 Empresas suspensas de licitar ou contratar com o Senac, ou que estejam litigando administrativa ou judicialmente contra o Senac, exceto se tais litígios versarem sobre matérias de natureza tributária/previdenciária;

4.2.2 Empresas consorciadas ou sob o controle acionário de um mesmo grupo de pessoas físicas ou jurídicas;

4.3 As empresas estrangeiras deverão ter, na data de abertura da presente Licitação, representação legal no Brasil, com poderes expressos para receber citação e responder administrativa e judicialmente.

4.4 Os interessados poderão encaminhar solicitação de esclarecimentos e informações sobre a Licitação, até o dia **10/10/2022**, formalmente por escrito, endereçado à Comissão Permanente de Licitação no endereço informado no **item 1.2**, ou por meio eletrônico para o e-mail:

licitacao.gms@sp.senac.br. As questões formuladas serão respondidas por e-mail a todas as Licitantes até o dia **13/10/2022**. Esclarecimentos solicitados após o prazo não serão respondidos.

5 CREDENCIAMENTO

5.1 No presente feito licitatório somente poderá se manifestar em nome da Licitante o sócio ou dirigente desta, com poderes conferidos pelo Contrato Social ou Estatuto Social, para representá-la ativa e passivamente em juízo ou fora dele ou, ainda, procurador devidamente credenciado.

5.1.1 Entende-se como procurador credenciado aquele com poderes outorgados por procuração para representar a Licitante em processos de Licitação ou, ainda, aquele credenciado por Carta de Credenciamento (**Modelo ANEXO I**).

5.2 Documentos comprobatórios da representação da Licitante:

5.2.1 Carta de Credenciamento (**Modelo ANEXO I**) acompanhada de cópia autenticada do Contrato Social ou do Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias autenticadas; ou

5.2.2 Procuração, caso a Licitante se faça representar por procurador credenciado, acompanhada de cópia autenticada do Contrato Social ou do Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias autenticadas; ou

5.2.3 Contrato Social ou Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias autenticadas, caso a Licitante se faça representar por sócio ou dirigente.

5.3 Os documentos mencionados acima deverão ser apresentados no ato da sessão de abertura e **não necessitam estar inseridos** em nenhum dos **ENVELOPES I ou II**, respectivamente DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO e PROPOSTA COMERCIAL.

5.4 Será necessária a apresentação do original da cédula de identidade, ou carteira expedida por órgão ou conselho de classe que tenha força de documento de identificação (OAB, CREA, CAU etc.), ou Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou Passaporte para conferência do credenciamento.

5.5 A presença do representante legal da Licitante ou de procurador por ela devidamente constituído ou credenciado em todas as sessões de abertura é condição **FACULTATIVA** para a participação na presente Licitação.

- 5.6 A não apresentação do documento legal de representação, não excluirá a Licitante de participar da Licitação, mas impedirá seu representante presente na sessão de se manifestar em seu nome.
- 5.7 As pessoas que não comprovarem possuir poderes para representação legal das **Licitantes** somente poderão participar na sessão como ouvintes.
- 5.7.1 Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma empresa junto ao Senac nesta Licitação, sob pena de exclusão sumária das Licitantes ambas representadas.

6 DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – ENVELOPE I

- 6.1 Para a habilitação são exigidos os documentos a seguir relacionados, os quais deverão ser apresentados em uma única via, em envelope não transparente, devidamente lacrado, obedecidas a ordem e as condições enunciadas em cada subitem a seguir:
- 6.1.1 Carta de apresentação relacionando os Documentos de Habilitação, devidamente assinada pelo representante legal da Licitante (**Modelo ANEXO II**).
- 6.1.2 Declaração expressa firmada pelo representante legal da Licitante de que se sujeita integralmente à todas as condições constantes do presente Edital, declarando também atendimento às normas de proteção de dados pessoais, especialmente à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), bem como a inexistência de fato impeditivo para a participação no certame (**Modelo ANEXO III**).
- 6.1.3 Declaração expressa firmada pelo representante legal da Licitante, de que se sujeita integralmente a todas as condições constantes da Minuta Contratual e seus Anexos (**Modelo ANEXO IV**).
- 6.2 **HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL**
- 6.2.1 Em se tratando de empresa estrangeira, decreto de autorização e ato de seu registro;

- 6.2.2 Ato constitutivo, Contrato Social ou do Estatuto Social com as devidas alterações ou a consolidada, e as respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias autenticadas;
- 6.2.2.1 Caso a Licitante apresente no ato do credenciamento conforme **item 5.2**, os documentos acima referidos no **subitem 6.2.2**, não será necessário incluir nova cópia no **ENVELOPE I**.
- 6.2.3 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, junto ao Ministério da Fazenda;
- 6.2.4 Prova de inscrição no cadastro de contribuinte estadual (IE) ou municipal, relativo ao domicílio ou **sede** da Licitante, pertinente a seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual deste Edital;
- 6.2.5 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), consubstanciada no Certificado de Regularidade do **FGTS (CRF)**, expedido pela Caixa Econômica Federal (CEF), com validade na data de abertura da presente Licitação.
- 6.2.6 Prova de Regularidade de Tributos com:
- 6.2.6.1 Fazenda Nacional - prova de regularidade com a Fazenda Nacional consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União**, com validade na data de abertura da presente Licitação.
- 6.2.6.2 Fazenda Estadual – prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio da Sede da Licitante, consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de Negativa, de Débitos Tributários e/ou da Dívida Ativa do Estado**, com validade na data da abertura da presente Licitação.
- 6.2.6.2.1 ***Importante:** Mesmo a Licitante Isenta de Inscrição Estadual deverá apresentar **Certidão Negativa**.
- 6.2.7 Fazenda Municipal – prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio da Sede da Licitante, consubstanciada na **Certidão Negativa, ou Positiva com efeitos de**

Negativa, referente a tributos mobiliários, com validade na data de abertura da presente Licitação.

6.2.7.1.1 Licitantes estabelecidas no Município de São Paulo deverão apresentar Certidão emitida pela Secretaria de Finanças. **Será inabilitada** a Licitante que apresentar somente a Certidão Negativa de Débitos de Tributos Mobiliários Inscritos em Dívida Ativa CND-DA emitida pela Secretaria dos Negócios Jurídicos da Procuradoria Geral do Município - Departamento Fiscal, **que não abrangem** os débitos de tributos mobiliários que porventura estejam sob o gerenciamento da Secretaria Municipal de Finanças do Município de São Paulo.

6.2.8 Se a Licitante se fizer representar pela sua **Filial**, para atender o objeto do presente Edital, **deverá também apresentar todos os documentos elencados no item HABILITAÇÃO JURÍDICA E FISCAL, tanto da Matriz quanto da Filial.**

6.2.9 **Não serão aceitos** "protocolos" ou "solicitação de documento" em substituição aos documentos e certidões requeridos no presente Edital.

6.3 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

6.3.1 Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial e Extrajudicial, expedida pelo Distribuidor Cível da **Matriz** da Licitante, com validade na data de abertura da presente Licitação.

6.3.2 Se a empresa Licitante se fizer representar pela sua Filial, para atender ao objeto do presente Edital, deverá apresentar a Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial e Extrajudicial, **tanto da Matriz quanto da Filial.**

6.4 Todos os documentos exigidos no **ENVELOPE I** deverão ser apresentados **em original** ou por qualquer processo de **cópia autenticada**, ou, ainda, quando for o caso, por publicação em órgão da imprensa oficial, desde que legível e não reduzida. Documentos emitidos pela Internet poderão ser apresentados conforme legislação vigente.

- 6.5 Todas as Certidões deverão estar válidas na data da abertura do **ENVELOPE I**. A validade corresponderá ao prazo fixado nas próprias Certidões. Caso tais Certidões não contenham expressamente o prazo de validade, o Senac convencionou o prazo como sendo de 90 (noventa) dias, a contar da data de sua expedição.
- 6.6 Nos demais documentos exigidos no **ENVELOPE I, que não sejam certidões** de regularidade fiscal, econômica ou outros exigidos no presente Edital, não será exigida validade (comprovantes de inscrição municipal, estadual, CNPJ, atestados técnicos ou outros).
- 6.7 Não será concedido prazo para apresentação de documento de habilitação que não tenha sido entregue na sessão própria, exceto no caso previsto no subitem 9.12.

7 PROPOSTA COMERCIAL – ENVELOPE II

- 7.1 A Proposta Comercial deverá ser apresentada em uma única via, em papel timbrado, sem emenda, rasura, entrelinha ou ressalva, dentro de um envelope não transparente, contendo o que se segue:
- 7.1.1 Carta de apresentação da Proposta Comercial (**Modelo Anexo V**);
- 7.1.2 Validade mínima de **90 (noventa) dias**.
- 7.2 A Licitante obriga-se a executar os serviços objeto desta Licitação, pelos preços constantes na Proposta Comercial, na qual deverão estar incluído todos os encargos trabalhistas e sociais, fiscais, previdenciários, bem como todos os custos, diretos e indiretos, e demais despesas de qualquer natureza.
- 7.3 A Proposta Comercial deverá ser formulada pela Licitante considerando, obrigatoriamente, as condições de prestação dos serviços estabelecidas no presente Edital e na minuta contratual e seus Anexos, os quais fazem parte integrante deste.
- 7.4 O contrato a ser firmado com a Licitante vencedora será elaborado com base na referida minuta, de sorte que seus termos devam ser de inteiro conhecimento da Licitante que, para tanto, deverá firmar a declaração mencionada no **subitem 6.1.3** deste Edital.
- 7.5 Caso haja o vencimento da validade da Proposta Comercial sem que a licitação tenha sido homologada, adjudicada e o contrato assinado, esta

fica automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da licitante, por meio de correspondência, na data de vencimento da proposta, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

- 7.6 Os preços propostos serão considerados completos e suficientes para a prestação dos serviços, objeto desta Licitação, sendo desconsiderada qualquer reivindicação de pagamento adicional devido a erro ou má interpretação por parte da Licitante.
- 7.7 Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no Edital, nem preço ou vantagem baseada em ofertas de outras Licitantes.
- 7.8 ***Importante:** A Proposta Comercial deverá estar assinada pelo representante legal da empresa, sócios administradores/proprietários ou procuradores com poderes específicos.

8 ORGANIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

- 8.1 Os Documentos de Habilitação e a Proposta Comercial, exigidos neste Edital, deverão ser apresentados em envelopes distintos, opacos, não transparentes, fechados e lacrados, contendo as seguintes indicações no seu anverso:

ENVELOPE I – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

CONCORRÊNCIA Nº 13696/2022 ABERTURA DIA 18/10/2022 ÀS 11H00

OBJETO: SERVIÇO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA NA OPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO PARA O PORTAL NACIONAL SENAC DA REDE EAD.

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

ENVELOPE II- PROPOSTA COMERCIAL

CONCORRÊNCIA Nº 13696/2022 ABERTURA DIA 18/10/2022 ÀS 11H00

OBJETO: SERVIÇO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA NA OPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO PARA O PORTAL NACIONAL SENAC DA REDE EAD.

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

8.2 A inversão dos documentos no interior dos envelopes, ou seja, a colocação da **PROPOSTA COMERCIAL** no envelope dos **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**, acarretará a exclusão sumária da Licitante.

8.3 Os documentos constantes dos **ENVELOPES I** e **II** poderão ser preferencialmente encadernados, em espiral, e todas as folhas deverão estar rubricadas pela Licitante e numeradas sequencialmente, da primeira à última folha, de modo a refletir o seu número exato de folhas. A falta de encadernação **não** acarretará a desclassificação da Licitante.

8.4 A falta de numeração ou da rubrica **não** acarretará a desclassificação da Licitante, podendo ser numerados durante a sessão de abertura dos respectivos **ENVELOPES**.

9 CREDENCIAMENTO, ABERTURA E JULGAMENTO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE I) E DAS PROPOSTAS COMERCIAIS (ENVELOPE II)

9.1 No local, dia e hora definidos no **item 2.1** deste Edital, a Comissão Permanente de Licitação, receberá os DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DA REPRESENTAÇÃO, os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (**ENVELOPE I**) e a PROPOSTA COMERCIAL (**ENVELOPE II**), quando seu Presidente lerá os nomes destas, para que todos os presentes possam saber quem são seus concorrentes.

9.2 A Comissão Permanente de Licitação procederá ao Credenciamento e logo após, a abertura do **ENVELOPE I**, contendo os Documentos de Habilitação das Licitantes, que serão rubricados pelos membros da Comissão Permanente de Licitação. Em seguida, serão passados aos Licitantes presentes para darem vistas aos Documentos de Habilitação,

podendo também rubricá-los e, fazer anotações, lavrando-se a respectiva ata.

- 9.3 A sessão de que trata o **item 9.2** será encerrada, para que a Comissão Permanente de Licitação proceda, em sessão privativa, à análise dos Documentos de Habilitação, hipótese em que os **ENVELOPES II** serão mantidos devidamente inviolados e rubricados pelos presentes, em seus lacres, sob a guarda da Comissão Permanente de Licitação.
- 9.3.1 Os Documentos de Habilitação não estarão disponíveis para vistas durante o período de análise privativa pela Comissão Permanente de Licitação, a fim de não prejudicar a análise e o andamento da Licitação.
- 9.4 Excepcionalmente, a Comissão Permanente de Licitação poderá optar pela avaliação dos Documentos de Habilitação no ato da abertura e lavrar a ata com o resultado do julgamento. Caso todas as Licitantes concordem com o resultado do julgamento da habilitação, a Comissão Permanente de Licitação poderá decidir pela abertura das Propostas Comerciais (**ENVELOPE II**).
- 9.5 Será considerada inabilitada a Licitante que:
- 9.5.1 Deixar de apresentar qualquer um dos documentos relacionados, apresentá-los em desacordo com o solicitado ou deixar de atender a quaisquer das exigências contidas no **item 6** e respectivos **subitens** do presente Edital;
- 9.5.2 Não comprovar as condições estabelecidas no **item 4.1** e respectivos **subitens**, e/ou estiver incluída em quaisquer das vedações dispostas no **item 4.2** e respectivos **subitens**;
- 9.5.3 Não satisfizer quaisquer condições expressamente estabelecidas neste Edital;
- 9.5.4 Incluir qualquer parte da Proposta Comercial (**ENVELOPE II**), no invólucro de Documentos de Habilitação (**ENVELOPE I**), bem como oferecer qualquer vantagem baseada nas propostas das demais Licitantes.
- 9.6 O resultado do julgamento da análise da documentação (**ENVELOPE I**) será divulgado no site www.sp.senac.br/sites/licitacao, sendo de inteira responsabilidade da Licitante o acompanhamento da divulgação de cada fase da Licitação.

- 9.7 Divulgado o resultado do julgamento, de acordo com o **item 9.6**, a Comissão Permanente de Licitação convocará as Licitantes habilitadas para a sessão de abertura do **ENVELOPE II**, contendo as Propostas Comerciais.
- 9.8 No local, dia e hora definidos no **item 9.7** deste Edital, a Comissão Permanente de Licitação procederá à abertura do **ENVELOPE II**, contendo as Propostas Comerciais das Licitantes habilitadas, que serão rubricadas pelos membros da Comissão Permanente de Licitação. Aos representantes das Licitantes presentes, será dada vista às Propostas Comerciais para que também as rubriquem, podendo fazer anotações e realizar questionamentos por escrito, os quais serão juntados à respectiva ata.
- 9.9 A sessão de que trata o **item 9.8** será encerrada para que a Comissão Permanente de Licitação proceda à análise das Propostas Comerciais das Licitantes habilitadas, lavrando-se então a respectiva ata.
- 9.9.1 As Propostas Comerciais não estarão disponíveis para vistas durante o período de análise privativa pela Comissão Permanente de Licitação, a fim de não prejudicar a análise e o andamento da Licitação.
- 9.10 A Comissão Permanente de Licitação, em sessão privativa, analisará as Propostas Comerciais apresentadas na Licitação, e caso sejam detectados eventuais erros aritméticos, deverão ser corrigidos, observando-se, para esse procedimento, os seguintes critérios:
- 9.10.1 No caso de erro de multiplicação do preço unitário pela quantidade correspondente, o produto será retificado, mantendo-se inalterados os preços unitários e a quantidade;
- 9.10.2 No caso de erro de adição, a soma será retificada, mantendo-se inalteradas as parcelas;
- 9.10.3 O preço total da proposta será ajustado pelo Senac, em conformidade com os procedimentos acima para correção de erros. O valor resultante consistirá no preço corrigido da proposta.
- 9.11 Por fim, depois de concluída a verificação da conformidade das propostas, a Comissão Permanente de Licitação as apreciará, em sessão privativa, desclassificando aquela que:
- 9.11.1 Deixar de apresentar qualquer um dos documentos exigidos;

- 9.11.2 Apresentar preços unitários inexequíveis, irrisórios, simbólicos, de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado.
 - 9.11.2.1 Considera-se "preço inexequível", aquele que vier a ser assim considerado pela Comissão Permanente de Licitação, como valor insuficiente para realização dos serviços exigidos nesta Licitação, assim entendido e caracterizado como sendo aquele que estiver abaixo do mínimo praticado pelo mercado;
 - 9.11.3 Apresentar prazo de execução objeto desta Licitação diferente do estabelecido neste Edital;
 - 9.11.4 Não estiver assinada por seu representante legal;
 - 9.11.5 Apresentar emendas, borrões ou rasuras;
 - 9.11.6 Não se referir a valores certos e definidos;
 - 9.11.7 Não obedecer ao prazo de validade mínimo estabelecido neste Edital; ou
 - 9.11.8 Estiver em desacordo com quaisquer das exigências expressamente previstas neste Edital.
- 9.12 Se, porventura, todas as Licitantes forem declaradas inabilitadas ou desclassificadas, nos termos do presente Edital, a Comissão Permanente de Licitação poderá, a seu exclusivo critério, fixar prazo comum a todas as Licitantes para retificações, livres das causas que deram origem à inabilitação ou à desclassificação.
- 9.12.1 O não atendimento desta providência, em prazo assinalado pela Comissão Permanente de Licitação, implicará a inabilitação e/ou desclassificação definitiva das Licitantes.
- 9.13 Se houver empate entre duas ou mais propostas, o desempate far-se-á por meio de sorteio em ato público, em dia, horário e local a serem definidos pela Comissão Permanente de Licitação.
- 9.14 A Comissão Permanente de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá, a qualquer tempo, solicitar às Licitantes informações/comprovações adicionais sobre as propostas e/ou documentos apresentados, exigir traduções simples ou juramentadas de documentos que sejam em idioma estrangeiro para o idioma português do Brasil e, consultar e comprovar

por meio da Internet, bem como, fica facultado ao Senac realizar quaisquer diligências que entender cabíveis. O não atendimento de solicitação, em prazo estabelecido, implicará a desclassificação da Licitante.

- 9.15 Terminada a fase de análise das Propostas Comerciais, a Comissão Permanente de Licitação divulgará o resultado final da licitação às Licitantes, no site www.sp.senac.br/sites/licitacao.
- 9.16 A Comissão Permanente de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá inverter o procedimento, abrindo primeiramente as Propostas Comerciais, classificando as Licitantes por ordem crescente de valor, e só então abrir o envelope de habilitação da Licitante classificada em primeiro lugar.
- 9.17 Caso a Licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada e após julgados eventuais recursos interpostos, proceder-se-á a abertura dos envelopes de habilitação dos Licitantes remanescentes, na ordem de classificação para que o seguinte classificado que preencha as condições de habilitação seja declarado vencedor, nas condições de suas propostas.
- 9.18 Na hipótese de estarem todas as Licitantes representadas na sessão de abertura dos envelopes, e tendo declinado do recurso por meio de assinatura do Termo de Renúncia, quanto à fase pertinente, poderá a Comissão Permanente de Licitação proceder à abertura dos envelopes da fase seguinte.
- 9.19 A Comissão Permanente de Licitação manterá sob sua guarda os envelopes que não forem abertos. Os envelopes estarão disponíveis e deverão ser retirados pelas Licitantes em até 20 (vinte) dias após divulgado o resultado final da Licitação e esgotados os prazos para interposição de recurso, findo os quais, sem a devida providência, serão destruídos.
- 9.20 A Comissão Permanente de licitação convocará a empresa ofertante do menor preço a apresentar em até 10 (dez) dias corridos, as seguintes Certificações em **versão original ou cópia autenticada ou home page**.
- 9.20.1 Disponibilizar pelo menos 1 profissional com certificação RHCE, Red Hat Certified Engineer;
- 9.20.2 Disponibilizar pelo menos 1 profissional com certificação ITIL Foundations v3;
- 9.20.3 Disponibilizar pelo menos 1 profissional com treinamento oficial "LifeRay DXP Digital Enterprise 7.0";

9.20.4 Disponibilizar pelo menos 1 profissional com treinamento oficial "NGINX";

9.20.5 Apresentar pelo menos 1 profissional certificado "AWS Certified Solutions Architect – Associate" ou "Microsoft Azure Administrator Associate";

9.21 Será declarada vencedora a Licitante que apresentar **O MENOR PREÇO GLOBAL e que atenda ao subitem 9.20**

10 RECURSOS

10.1 Divulgada a decisão da Comissão Permanente de Licitação, a Licitante, se dela discordar, terá o prazo de **05 (cinco) dias úteis** a contar da divulgação do resultado da fase de habilitação dos documentos ou da fase do julgamento da Proposta Comercial para interpor recurso.

10.2 Ocorrendo a interposição de recurso na forma do item anterior, a Licitante que puder vir a ter sua situação efetivamente prejudicada, poderá se manifestar sobre as razões do recurso no mesmo prazo, que correrá a partir da data da divulgação da interposição do recurso na página de licitações do Portal Senac www.sp.senac.br/sites/licitacao.

10.3 O recurso administrativo deverá ser entregue ao Presidente da Comissão Permanente de Licitação do Senac, de segunda-feira a sexta-feira, das 09h30 às 12h e das 14h às 18h, na Rua Dr. Vila Nova, 228 – 7º andar, sala 709 - Vila Buarque – São Paulo – SP.

10.4 As razões do recurso deverão ser dirigidas ao Sr. Diretor Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, que é a Autoridade Competente, por intermédio do Presidente da Comissão Permanente de Licitação.

10.5 O recurso terá efeito suspensivo.

10.6 O recurso interposto fora das condições constantes neste Edital não será conhecido pelo Senac.

11 PENALIDADES

11.1 O descumprimento parcial ou total das condições estabelecidas no presente Edital ensejará a aplicação de penalidades à Licitante vencedora, conforme previstas na minuta contratual, além de a contratante poder considerar simultaneamente rescindido o contrato, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

- 11.2 Nas hipóteses de inexecução parcial ou total do contrato previstas acima, poderá haver, além da aplicação das penalidades, a suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac por até 2 (dois) anos.
- 11.3 O pagamento das multas contratuais estabelecidas não exime a Contratada do fiel cumprimento das obrigações e responsabilidades contraídas, nem da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos, diretos ou indiretos, que vierem a ser causados ao Senac em decorrência da execução contratual.
- 11.4 A Licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato ou documento equivalente, deixar de entregar documentação exigida para a Licitação ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com o Senac pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato/documento equivalente e das demais cominações legais.

12 DA CONTRATAÇÃO

- 12.1 Caso a Licitante vencedora não compareça para assinar o contrato ou documento equivalente no prazo fixado, o Senac poderá optar por realizar nova Licitação ou convocar as Licitantes, por ordem crescente de classificação, para fornecer os produtos/serviços pela mesma condição da proposta apresentada nesta Licitação pela Licitante vencedora.
- 12.2 A recusa injustificada em assinar o contrato ou documento equivalente dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à Licitante, isolada ou cumulativamente, as seguintes penalidades:
- 12.2.1 Perda do direito à contratação;
- 12.2.2 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

13 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- 13.1 O Senac tem compromisso com a privacidade e a proteção de dados pessoais de seus alunos, colaboradores, clientes e parceiros. E, nesse sentido, o Senac envida seus melhores esforços para, no tratamento de dados pessoais decorrente deste Edital, observar integralmente a

legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), comprometendo-se, na qualidade de controlador, a:

- 13.1.1 Cumprir as obrigações estabelecidas pela LGPD, tratando sempre o mínimo de dados pessoais necessários para atingir as finalidades deste Edital;
 - 13.1.2 Adotar medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais;
 - 13.1.3 Envidar esforços razoáveis para garantir que os dados pessoais tratados estejam atualizados e sejam relevantes em todas as circunstâncias, enquanto estiverem sob sua custódia ou sob seu controle, na medida em que tenha capacidade de fazê-lo;
 - 13.1.4 Notificar o titular de dados pessoais e as autoridades acerca do tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital; e
 - 13.1.5 Disponibilizar avisos de privacidade para ampliar a transparência e confiabilidade acerca do tratamento de dados pessoais realizado.
- 13.2 Ao participar do processo licitatório objeto deste Edital, o Licitante, por seus representantes legais e sob as penas da lei, declara como verdadeiros quaisquer dados pessoais informados na Documentação de Habilitação e/ou decorrentes do previsto neste Edital, responsabilizando-se por esta garantia e pela legalidade do compartilhamento dos dados pessoais com o Senac nos termos da legislação aplicável, em particular da LGPD. O Licitante, compromete-se, ainda, a não comunicar, revelar, disponibilizar ou utilizar dados pessoais aos quais tiver acesso em razão de sua participação no processo licitatório para finalidades distintas daquelas que motivaram o seu acesso, responsabilizando-se integral e exclusivamente pelo pleno atendimento desta obrigação.
- 13.3 O Licitante declara, por seus representantes legais e sob as penas da lei, que conhece e cumpre integralmente as disposições da LGPD no que toca o tratamento de dados pessoais necessário para a condução de seu negócio e execução do contrato objeto desta Licitação, particularmente que (i) observa as obrigações estabelecidas pela LGPD, garantindo, inclusive, a origem lícita e/ou necessidade dos dados tratados; (ii) adota medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais; (iii) possui procedimento que permite notificar o Senac acerca do

tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital e futuro contrato; e (iv) implementou mecanismos para cumprimento de solicitações envolvendo tratamento de dados pessoais pelos titulares e autoridades, e mitigação de riscos, podendo, inclusive, cooperar com o Senac nesse sentido.

- 13.4 O Licitante reconhece que, nos termos da legislação aplicável e políticas de privacidade e segurança da informação do Senac, bem como em decorrência deste Edital, dados pessoais serão tratados, de forma segura e em ambiente com acesso restrito, para fins especialmente de viabilizar (i) a participação na Licitação, (ii) a contratação, a condução e gestão das atividades relacionadas ao objeto da Licitação; e (iii) o contato do Senac por qualquer meio, inclusive para participação em processos licitatórios no futuro. Declara, ainda, ciência de que os dados pessoais podem ser, nos termos da lei, compartilhados pelo Senac com outras entidades como auditores, prestadores de serviços de controle de acesso às dependências do Senac, órgãos do governo, e/ou outros terceiros, inclusive para fins de transparência, evidência da lisura do processo licitatório e atendimento a dispositivos da Lei de Acesso à Informação, sobretudo para cumprimento de obrigações legais do Senac, execução do contrato, exercício regular de direitos e atingimento de interesses legítimos.
- 13.5 Em caso de dúvidas acerca do tratamento de dados pessoais e/ou para exercer os direitos previstos na LGPD, como de acesso, retificação e exclusão, o titular de dados pessoais e/ou seu representante poderão entrar em contato com o encarregado de proteção de dados do Senac conforme indicado na Política de Privacidade do Senac.

DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.6 Salvaguardados os interesses do Senac, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, esta Licitação poderá:
- 13.6.1 Ser cancelada, parcial ou totalmente antes da assinatura do contrato ou documento equivalente;
 - 13.6.2 Ter adiada a sua abertura; ou
 - 13.6.3 Ter alterado seu Edital, com fixação de novo prazo para realização da Licitação;
 - 13.6.3.1 Na hipótese mencionada no **subitem 13.6.3** o Senac enviará cópia das alterações efetuadas ou do novo Edital a todas as Licitantes que já o tenham adquirido.

- 13.7 O Senac se reserva ao direito de aumentar ou diminuir o escopo do fornecimento, sem que caiba aos participantes/contratados qualquer direito de indenização ou compensação.
- 13.8 **O Senac não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Edital obtidas por meio de terceiros.**
- 13.9 **A não observância de qualquer um dos itens deste Edital, parcial ou totalmente, implicará a inabilitação ou desclassificação da Licitante, conforme o caso.**

São Paulo, 23 de setembro de 2022.

Senac São Paulo
Gerência de Materiais e Serviços

**ANEXO I
(M O D E L O)**

(Emitir em papel timbrado da Licitante)

CARTA DE CREDENCIAMENTO

CONCORRÊNCIA Nº 13696/2022

(Razão Social da Licitante), por seu representante legal **(nome completo)**, interessada em participar na Concorrência acima mencionada, o qual está sendo realizada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, autoriza o(a) **Sr.(a) (nome completo)** a representá-la nesta Licitação, estando assim, credenciada e com poderes para praticar todos os atos inerentes à Licitação, inclusive interpor ou desistir da interposição de recursos em todas as fases licitatórias.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa.

**ANEXO III
(M O D E L O)
(Emitir em papel timbrado da Licitante)
DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO À HABILITAÇÃO**

CONCORRÊNCIA Nº 13696/2022

(Razão Social da Empresa, CNPJ e endereço completo com CEP), por seu representante legal, **Sr(a). (nome completo, RG e CPF)**, interessada em participar do processo licitatório acima mencionado do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, declara:

a) que não existem fatos que impeçam a participação de sua empresa neste certame e que se sujeita integralmente a todas as condições constantes do presente Edital;

b) estar ciente da obrigatoriedade de comunicar a ocorrência de qualquer evento impeditivo superveniente à apresentação dos documentos de habilitação;

c) estar ciente das condições de participação, nos termos do respectivo Instrumento Convocatório, em especial no item 4 deste Edital, e que se sujeita às penalidades previstas na forma da lei, além da suspensão do direito de licitar ou contratar com o Senac por até 2 (dois) anos;

d) possuir estrutura técnica adequada (instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização dos serviços), de acordo com as exigências do presente Edital; e

e) que atende às normas de proteção de dados pessoais, especialmente a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ("LGPD"), tendo em vista a natureza das informações tratadas, características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa

(nome completo e cargo do representante legal da Empresa – somente sócios administradores / proprietários ou procuradores com poderes específicos)

**ANEXO IV
(M O D E L O)**

(Emitir em papel timbrado da Licitante)

DECLARAÇÃO – EDITAL E MINUTA CONTRATUAL

CONCORRÊNCIA Nº 13696/2022

(Razão Social da Licitante), por seu representante legal **(nome completo)**, interessada em participar no processo licitatório acima mencionado, do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, Senac, **DECLARO** que nossa empresa, sujeita-se integralmente à todas as condições constantes do presente Edital, bem como às cláusulas e condições da Minuta Contratual dele integrante, caso seja vencedora.

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

Nome do representante legal da empresa.

MODELO ANEXO V
(em papel timbrado da licitante)

CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL
CONCORRÊNCIA Nº 13696/2022

(Nome da Pessoa Jurídica), neste ato representada por seu representante legal Sr.(a). (nome completo e qualificação), vem pela presente apresentar a Proposta Comercial, exigida por força do disposto no **item 7** e respectivos subitens do Instrumento Convocatório para o processo de licitação acima mencionado, do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac - Administração Regional do Estado de São Paulo, conforme segue:

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD HORAS/PONTO DE FUNÇÃO MENSAIS	VALOR HORA	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	Horas de Gerenciamento de projeto	576	R\$	R\$	R\$
2	Horas de Analista de Infraestrutura	960	R\$	R\$	R\$
3	Horas de Analista Sênior DevOps - Infra	500	R\$	R\$	R\$
4	Ponto de Função Linguagem Backend	1690	R\$	R\$	R\$
5	Ponto de Função Linguagem Frontend	1000	R\$	R\$	R\$
VALOR TOTAL GLOBAL				R\$	R\$

Nota: PREÇOS COM DUAS CASAS DECIMAIS.

***Os valores informados deverão estar com todos os impostos inclusos.**

Obs.:

- 1) Validade da Proposta: 90 (noventa) dias;**
- 2) Prazo de Vigência do Contrato: 06 (seis) meses.**
- 3) Condições de Pagamento: Conforme Anexo do Contrato.**
- 5) Dados da empresa que efetuará o faturamento:**

Razão Social:.....
Endereço:.....Cep.....Bairro.....Município.....Estado.....
CNPJ
Inscrição Estadual
Contato.....Fone.....Fax.....
E-Mail

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

(nome completo e cargo do representante legal da Empresa – somente sócios administradores / proprietários ou procuradores com poderes específicos).

ANEXO VI
CONCORRÊNCIA Nº 13696/2022
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ sob nº 03.709.814/0001-98, com sede nesta Capital, na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar, a seguir denominado simplesmente "**Senac**", por meio de sua Gerência _____, neste ato representado pelo(a) Sr(a). _____, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº xx.xxx.xxx e inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, e **XXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob nº xxx.xxx.xxx/xxxx-xx, situada no Município de _____, Estado de São Paulo, na _____, xxx, a seguir denominada simplesmente "**Contratada**", neste ato representada pelo(a) Sr(a). _____, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº xx.xxx.xxx e inscrito(a) no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, têm entre si justo e acordado o presente Contrato de Prestação de Serviços, a seguir denominado simplesmente "Contrato", que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

1. Constitui objeto deste Contrato a prestação dos serviços de _____ ("Serviços") pela **Contratada**, conforme discriminado na Proposta nº _____, datada de __/__/20__, a seguir denominada simplesmente "Anexo C", e nos demais Anexos abaixo relacionados, que, rubricados pelas Partes, integram o presente Contrato:

Anexo A – Escopo de Serviços;

Anexo B – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais;

Anexo C – Proposta Datada de __/__/2022.

2. A **Contratada** declara, sob pena de rescisão contratual, que não possui titulares ou sócios que tenham sido empregados do **Senac** ou trabalhadores sem vínculo empregatício que tenham prestado serviços ao **Senac** nos últimos 18 (dezoito) meses decorridos desde sua rescisão ou término do contrato de trabalho ou de prestação de serviços, exceto se referidos titulares ou sócios forem aposentados.

3. A **Contratada** declara estar ciente de que o empregado demitido pelo **Senac** não poderá prestar serviços a este na qualidade de empregado da **Contratada** antes de decorridos 18 (dezoito) meses da rescisão ou término do seu contrato de trabalho.

4. A **Contratada** é responsável pelo pessoal que utilizar na execução dos Serviços, respondendo integralmente por todos os respectivos atos e encargos, pelo que exime o **Senac** de qualquer responsabilidade caso este seja demandado de forma principal ou subsidiária e concorda, desde já, com sua denúncia à lide ou a indenizar o **Senac** regressivamente, se for o caso, arcando com todas as despesas e encargos oriundos de eventuais demandas cíveis e/ou trabalhistas, caso seu pedido expresso na defesa de exclusão do **Senac** da lide não obtenha êxito.

5. As Partes reconhecem e declaram que a celebração do presente Contrato não estabelece qualquer vínculo empregatício ou outro vínculo de qualquer natureza entre o **Senac** e a **Contratada** e/ou seus representantes, prepostos e empregados.

6. A **Contratada** é responsável pela conduta moral e profissional de seus representantes, prepostos e empregados e quando estes, em razão da execução dos Serviços, ingressarem nas dependências do **Senac**, deverão obedecer rigorosamente às normas que regulamentam as condições de segurança no trabalho e de movimentação de pessoas e acessos que orientam a permanência de terceiros nas instalações do **Senac**, obrigando-se a deixarem o local se, a juízo do **Senac**, forem considerados inconvenientes ou inaptos para o exercício da função.

7. A **Contratada** responderá por eventuais danos causados por seus representantes, prepostos e empregados aos bens do **Senac** e/ou de terceiros.

8. Caso os representantes, prepostos e empregados da **Contratada** utilizem equipamentos de sua propriedade e/ou de propriedade da **Contratada** para a prestação dos Serviços, deverão encaminhar ao **Senac**, com até 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao início da execução dos Serviços, uma lista contendo a relação discriminada dos equipamentos, informando as respectivas quantidades, marcas e números de série.

Parágrafo único: A responsabilidade do **Senac** pela guarda dos equipamentos referenciados acima ficará restrita ao(s) período(s) em que eles estiverem dentro de suas dependências.

9. Pela mão de obra especializada o **Senac** pagará à **Contratada** através de 6 (seis parcelas) o valor mensal de R\$ _____ (_____) referente aos serviços prestados. O pagamento será efetuado no dia 10 (Dez) de cada mês, considerando os serviços efetivamente prestados até o dia anterior à data da

emissão da nota fiscal correspondente (mês de competência), por meio de boleto bancário.

§ 1º A **Contratada** deverá apresentar ao **Senac** a nota fiscal no prazo de 15 (quinze) dias antes do vencimento, visando ao atendimento da legislação aplicável em vigor.

§ 2º A não efetivação do pagamento na forma e no prazo estabelecidos no presente Contrato implicará na incidência de multa de 2% (dois por cento) do valor devido. Se o atraso for superior a 30 (trinta) dias, incidirão também juros de 6% (seis por cento) ao ano, calculados "pro-rata-mês", bem como atualização monetária pelo IGP-M/FGV calculada "pro-rata-die" até a data de seu efetivo pagamento.

§ 3º O **Senac** poderá reter o(s) pagamento(s) previsto(s) no *caput* da Cláusula 9 (nove) do presente Contrato nas seguintes hipóteses: (i) se a **Contratada** não encaminhar as notas fiscais para o endereço correto e em tempo hábil, conforme disposto no Parágrafo Primeiro desta cláusula; (ii) se a **Contratada** deixar de apresentar os documentos exigidos neste Contrato ou nele sejam constatadas quaisquer irregularidades; (iii) se houver erro de faturamento ou divergência de valor; (iv) se a **Contratada** fornecer Serviços irregulares; (v) para cobrir as obrigações previdenciárias e trabalhistas incidentes na execução dos Serviços e/ou em eventuais Reclamações Trabalhistas; ou (vi) se existirem pendências de responsabilidade da **Contratada**.

10. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 9 (nove) permanecerá fixo e irrevogável.

§ 1º O índice acordado para o primeiro reajuste será o mesmo para toda a vigência contratual, salvo se ocorrer a sua extinção, quando então as Partes poderão acordar outro índice para substituí-lo.

§ 2º Será considerado para a concessão do reajuste a variação do índice acordado apurada nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao mês de solicitação do reajuste feita pela **Contratada**.

11. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 9 (nove) poderá ser revisto a qualquer tempo caso uma das Partes, considerando-se prejudicada, comprove inequívoco desequilíbrio econômico-financeiro que torne inviável a relação contratual.

12. Todos os encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de acidente do trabalho correrão por conta da **Contratada**, nenhuma responsabilidade cabendo ao **Senac**.

Parágrafo único: Eventuais retenções na fonte de referidos encargos serão realizadas pelo **Senac**, na forma da legislação em vigor.

13. Estão incluídas no valor do presente Contrato todas as despesas decorrentes da execução dos Serviços.

14. A **Contratada** compromete-se, por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou por terceiros, a não divulgar ou utilizar quaisquer informações ou dados confidenciais fornecidos pelo **Senac** ou sobre os quais vier a ter acesso, sem prévia autorização, por escrito, do **Senac**, sob pena de responder civil e criminalmente por tais atos.

§ 1º A **Contratada** declara, desde já, ter conhecimento de que o **Senac** poderá divulgar as informações do presente Contrato no Portal da Transparência Senac (www.sp.senac.br/transparencia) nos termos exigidos no referido *site*.

§ 2º Apenas serão legítimos como motivos de exceção à obrigatoriedade de sigilo e confidencialidade a ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) se as informações ou dados confidenciais já forem de domínio público anteriormente ao recebimento destes ou que tenham de alguma outra forma se tornado públicos após o seu recebimento pela **Contratada**. Serão considerados "de domínio público" ou tornados públicos as informações ou dados que tiverem sido obtidos pela **Contratada**, de forma legal e legítima, de outra fonte que não seja o **Senac**, desde que referida fonte não tenha assumido, direta ou indiretamente, obrigações de confidencialidade relativas a tais informações ou dados confidenciais perante o **Senac**, bem como não tenha obtido tais informações ou dados confidenciais de outras pessoas físicas ou jurídicas que tenham assumido obrigações de confidencialidade perante o **Senac**;
- b) se as informações ou dados confidenciais já forem, comprovadamente, de conhecimento da **Contratada** anteriormente à sua divulgação pelo **Senac**;

- c) quando houver prévia e expressa anuência do **Senac** quanto à liberação da obrigação de sigilo e confidencialidade;
- d) se as informações ou dados confidenciais do **Senac** e do presente Contrato tiverem de ser divulgados em razão de cumprimento de lei, determinação judicial ou de órgão competente fiscalizador das atividades desenvolvidas pelo **Senac**, sendo que, em qualquer hipótese, a **Contratada** se obriga a notificar, de imediato e por escrito, o **Senac**, informando sobre tal exigência de divulgação e a cooperar, às suas expensas, com o **Senac**, de forma a permitir que este, se for do seu interesse, (i) busque os remédios judiciais ou extrajudiciais cabíveis para evitar e/ou restringir a divulgação das informações ou dados confidenciais, (ii) consulte-se com a **Contratada** com relação às medidas a serem tomadas para restringir ou reduzir o escopo da referida exigência e/ou (iii) tome quaisquer outras medidas apropriadas para evitar a divulgação das informações ou dados confidenciais. Caso a **Contratada** tenha de divulgar quaisquer informações ou dados confidenciais nos termos desta alínea, concorda que deverá restringir a divulgação àquela parte das informações ou dados confidenciais que for estritamente necessário divulgar, bem como envidará seus melhores esforços para que a estes seja dispensado tratamento sigiloso;
- e) se as informações ou dados confidenciais tiverem sido divulgados pelo **Senac** a terceiros sem obrigações de confidencialidade.

15. A **Contratada** declara ter tomado conhecimento da PSI - Política de Segurança da Informação do **Senac** por meio dos links <http://www.sp.senac.br/normaseducacionais> e <http://www.sp.senac.br/normasadministrativas>, comprometendo-se, por si e por seus representantes, prepostos e empregados, a cumpri-la e assumindo inteira responsabilidade por quaisquer de seus atos em descumprimento aos procedimentos, orientações e normas dela constantes.

16. As Partes concordam que o tratamento de dados pessoais decorrente deste Contrato deverá observar o disposto no Anexo C - Acordo de Tratamento de Dados Pessoais, comprometendo-se por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros a observar integralmente o quanto ali disposto.

17. O presente Contrato vigorará de __/__/20xx a __/__/20xx, **06 (seis) meses**, podendo ser prorrogado, se do interesse das Partes, até o limite máximo

de 120 (cento e vinte) meses, mediante elaboração de termo de aditamento, desde que pesquisa de mercado demonstre que o preço contratado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação.

18. O presente Contrato será considerado rescindido pelo **Senac**, de pleno direito, sem aviso prévio: (i) se a outra Parte entrar em liquidação voluntária ou compulsória, tornar-se insolvente ou falida ou requerer/for requerida sua insolvência, recuperação judicial ou extrajudicial ou falência e/ou for impedida/proibida de exercer suas atividades; ou (ii) por motivo de força maior ou caso fortuito, na medida em que impossibilite total ou parcialmente o cumprimento das obrigações assumidas neste Contrato, ficando o **Senac** liberado do pagamento dos Serviços não executados.

19. A **Contratada** não poderá ceder ou transferir, parcial ou totalmente, as obrigações assumidas no presente Contrato sem a prévia e expressa autorização, por escrito, do **Senac**. Concedida referida autorização, a **Contratada** continuará responsável pelos Serviços contratados.

Parágrafo único: A sucessão contratual será permitida somente em decorrência de operações societárias de fusão, cisão ou incorporação realizada pela **Contratada** e, desde que: (i) previamente analisada e consentida pelo **Senac**, considerando eventuais riscos ou prejuízos para o adimplemento contratual; (ii) sejam mantidas todas as condições contratuais; e (iii) exista expressa concordância do sucessor em assumir a responsabilidade pela execução do presente Contrato e receber os créditos dele decorrentes.

20. É vedada a cessão ou transferência parcial ou total de qualquer crédito, bem como a emissão, por parte da **Contratada**, de qualquer título de crédito decorrente deste Contrato sem a prévia e expressa autorização, por escrito, do **Senac**.

21. Fica estipulada multa correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total de contrato, sem prejuízo de indenização suplementar pelos danos comprovadamente causados, na qual incorrerá a Parte que infringir quaisquer cláusulas deste Contrato, excetuada (i) a hipótese de atraso no pagamento, para a qual a penalidade está prevista no Parágrafo Segundo da Cláusula 9 (nove) deste instrumento e (ii) eventuais penalidades específicas previstas em Anexos relacionadas a execução dos Serviços, não limitadas a Níveis Mínimos de Serviço e/ou avaliações, facultando-se, ainda, à Parte inocente o poder de considerar

simultaneamente rescindido o presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

22. Os termos e condições deste Contrato somente poderão ser alterados por meio de termo de aditamento escrito e (i) de acordo com a vontade das Partes ou (ii) em caso de determinação ou nova regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") relativamente às cláusulas que regulam o tratamento de dados pessoais.

23. Caso qualquer cláusula deste Contrato seja considerada nula, no todo ou em parte, exigindo a alteração de uma disposição, as demais permanecerão válidas e em vigor e as Partes deverão proceder à alteração da cláusula em questão, preservando a sua intenção original.

24. O fato de as Partes, na vigência do presente Contrato, deixarem de exercer, parcial ou totalmente, qualquer direito seu oriundo do presente instrumento, não significará nem poderá ser interpretado como renúncia ao aludido direito, sendo considerado mera liberalidade.

25. Em caso de conflito, prevalecem as disposições das cláusulas constantes deste Contrato sobre o disposto em seus eventuais Anexos, sendo que os termos destes serão aplicáveis prioritariamente em caso de ausência de previsão neste Contrato.

26. Os subscritores do presente Contrato o fazem na forma dos atos constitutivos em vigor da **Contratada**, declarando, neste ato e sob as penas da lei, que têm plenos poderes para tanto.

27. As Partes elegem o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para solucionar litígios porventura decorrentes deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem as Partes justas e contratadas, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nomeadas.

São Paulo, __ de _____ de 20__.

Nome do Representante Legal
Senac

Nome do Representante Legal
Contratada

Testemunhas:

Nome:
RG:
CPF:

Nome:
RG:
CPF:

ANEXO A

ESCOPO DOS SERVIÇOS E CONDIÇÕES GERAIS

1.1. ESCOPO DE SERVIÇO

Serviço de consultoria especializada para desenvolvimento e manutenção de soluções de software containerizado na linguagem Angular, CFML, JAVA, Bootstrap5, JQuery, CSS e HTML, suporte técnico, manutenção, atualização, parametrização e gerenciamento de pacotes de correção para os sistemas de Ensino a Distância, Extranet, Autenticação Remota e a respectiva plataforma de hospedagem das aplicações na tecnologia Red Hat Openshift Container Platform. Serviços de manutenção em portais: desenvolvimento, manutenção, configuração, parametrização, testes e publicação de sites e portais.

- 1.2. Suporte à Plataforma: instalação, upgrade, configuração, tuning de performance e migração para solução de container Openshift.
- 1.3. Prestação de Serviços de Desenvolvimento e Manutenção de Software, na modalidade fábrica de software. São atividades previstas:
 - 1.3.1. Adaptação de 5 Aplicações de EAD já existentes para funcionamento em plataforma Red Hat Openshift de aplicações Containerizadas, cujo esforço já foi mensurado em 500 horas baseado em análises tecnológicas e métricas de aplicações semelhantes, levando em conta a quantidade de esforço por tarefa e complexidade tecnológica vide Apêndice I.
 - 1.3.2. Desenvolvimento de soluções já mapeadas de acordo com requisitos funcionais apresentados no Apêndice II
 - 1.3.3. Desenvolvimento de soluções não contempladas e sugeridas em planos de desenvolvimento.
 - 1.3.4. Manutenção evolutiva: adição, alteração ou remoção de funcionalidades, sites ou portais previamente existentes no ambiente.

- 1.3.5. Manutenção corretiva: conserto de defeitos de produtos previamente entregues no escopo desta contratação. Não haverá cobrança por este tipo de manutenção, pois trata-se de produto em garantia.
- 1.3.6. Manutenção cosmética: não modifica funcionalidades, mas apenas a aparência (fonte de letra, cores de telas, logotipos, posição dos botões na tela) ou os rótulos (texto nas telas, formulários, em mensagens de erro, validação, aviso, alerta) do produto.
- 1.4. Os serviços compreendem todas as ações de suporte, manutenções preventivas e corretivas, operação, recuperação de desastres e falhas no ambiente assim como as imagens de aplicações construídas.
- 1.5. Suporte e manutenção do ambiente, contemplando o baseline definido em anexo. Administrar e garantir o acesso e a qualidade das aplicações, distribuídos em servidores, aplicações e bases de dados distintas.

2. SUPORTE A PLATAFORMA

- 2.1. Esta fase tem como objetivo disponibilizar consultores dedicados para suportar o Senac na operação e manutenção do ambiente implantado. Através desses recursos, o Senac conta com um nível maior de suporte ao ambiente, contando com profissionais de prontidão, para gerir a manutenção do ambiente e as correções identificadas e mapeadas pelo time de middleware e até mesmo apoiar o Senac nas definições de novas funcionalidades na sequência estão listadas as atividades normalmente executadas:
- 2.2. Apoio na manutenção dos ambientes e desenvolvimento de ambiente de Openshift instalados e futuros;
- 2.3. Apoio no troubleshooting de incidentes;

- 2.4. Monitoramento dos logs e métricas do ambiente;
- 2.5. Apoio no gerenciamento de chamados de suporte abertos com os fabricantes;
- 2.6. Direcionamento para novas arquiteturas e projetos;
- 2.7. Mentoring para direcionamento em metodologias e processos de desenvolvimento de soluções para os produtos;
- 2.8. Planejamento e execução de teste de stress nas soluções;
- 2.9. Definição de arquiteturas de deployment;
- 2.10. Tuning da plataforma;
- 2.11. Apoio técnico aos profissionais do Senac, técnicos e pessoal de suporte de produtos para efetuar diagnóstico, solução de problemas, reparação e depuração dos ambientes e softwares definidos no baseline.
- 2.12. Responde a situações em que a equipe interna ou de primeiro nível não conseguiu isolar ou corrigir problemas no mau funcionamento do ambiente ou software;
- 2.13. Reportar problemas de confiabilidade, design ou erros de projeto para o Senac e engenharia de software;
- 2.14. Pode estar envolvido na instalação de produtos para indicação das melhores práticas e uso de features;

- 2.15. Fornece recomendações ao Senac e equipe interna sobre possíveis atualizações e melhorias para o ambiente;
- 2.16. Identifica novas demandas de acordo com o requisito de negócio e sugere ao Senac mudanças e/ou novos projetos;
- 2.17. Mantém contato e estará a disposição via telefone para a Senac em horário 24x7;
- 2.18. Fornecimento de relatório trimestral de métricas dos atendimentos realizados pelo Suporte Técnico e chamados web;
- 2.19. Efetuar revisão mensal de chamados abertos / status;
- 2.20. Informar ao Senac sobre o Roadmap de produtos / data de lançamento de novas versões;
- 2.21. Efetuar conference call com outros fornecedores para resolução de problemas em conjunto, sempre que necessário;
- 2.22. Acompanha correção de bugs e solicitação de features junto à Engenharia e Product Manager dos fornecedores, caso o Senac encontre algum bug no produto;
- 2.23. Planejamento e configuração de topologias adequadas;
- 2.24. Instalação e configuração dos softwares e requisitos;
- 2.25. Criação de protótipos e demonstrações;
- 2.26. Avaliar e dimensionar o capacity dos servidores virtuais e físicos do ambiente;

- 2.27. Realiza passagem de conhecimento sobre as tecnologias para equipe interna do Senac;
- 2.28. Homologação de imagens customizadas de aplicações em containers;
- 2.29. Sizing de worker nodes para entrega de recursos para aplicações containerizadas;
- 2.30. Apoio ao planejamento e execução de teste de stress nas soluções;
- 2.31. Configuração de estratégias de deployment das aplicações;
- 2.32. Criação de protótipos e demonstrações;
- 2.33. Responde a situações em que a equipe interna ou de primeiro nível não conseguiu isolar ou corrigir problemas no mau funcionamento do ambiente ou software;
- 2.34. Reporta problemas de confiabilidade, design ou erros de projeto para o Senac;
- 2.35. Pode estar envolvido na instalação de produtos para indicação das melhores práticas e uso de features;
- 2.36. Fornece recomendações ao Senac e equipe interna sobre possíveis atualizações e melhorias para o ambiente;
- 2.37. Identifica novas demandas de acordo com o requisito de negócio e sugere ao Senac mudanças e/ou novos projetos;
- 2.38. Informa o Senac sobre o Roadmap de produtos / data de lançamento de novas versões;

- 2.39. Relaciona-se com as demais áreas do Fabricante do software para endereçar demandas cujas soluções não sejam apresentadas.
- 2.40. Manutenção preventiva e corretiva;
- 2.41. Análise e check-list mensal dos logs e novas implementações realizadas;
- 2.42. Acompanhamento das métricas de desempenho do ambiente;
- 2.43. Manutenção dos acessos e permissões dos sistemas;
- 2.44. Manutenção dos serviços compartilhados e recursos de Sincronização Active Directory;
- 2.45. Manutenção evolutiva ou normativa em caso de alteração, exclusão de características, configurações ou funcionalidades em aplicações desenvolvidas no ambiente desenvolvidos;
- 2.46. Elaborar e executar plano de manutenção específica e gerar relatórios dos resultados;
- 2.47. Aplicar atualizações e correções para o ambiente relacionado, conforme melhores práticas do mercado.

3. SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

- 3.1. Neste item serão apresentadas descrições de serviços de Fábrica de Software. Este item não é exaustivo e entende-se que a Contratada deverá realizar o que for preciso para entrega das necessidades do Senac.
 - 3.1.1. **Prestação de serviços de diagnóstico de demandas:** compreende as atividades necessárias à identificação do problema, realização de estudo técnico preliminar, análise de

viabilidade, listagem de requisitos, proposição de soluções para o problema, planejamento inicial de projeto e mapeamento de riscos para as necessidades de novas soluções de software ou manutenções evolutivas, adaptativas e de melhoria nos sistemas de informação existentes;

- 3.1.2. **Prestação de serviços de desenvolvimento de sistemas de informação:** compreende as atividades de desenvolvimento de sistemas de informação que englobam a modelagem de negócio, a análise e o levantamento de requisitos, a construção e atualização de artefatos de documentação e do código-fonte da aplicação, a execução de testes e as demais atividades descritas no Processo de Desenvolvimento de Software do Senac, ou no PES, baseado em princípios ágeis de desenvolvimento de software;
- 3.1.3. **Prestação de serviços de manutenção de sistemas de informação:** compreende a manutenção de soluções já implantadas em ambiente de produção do Senac, com o objetivo de adaptar, evoluir e implementar melhorias, em conformidade com o processo de desenvolvimento a ser utilizado pelo Senac e a customização de sistemas de informação oriundas de outros órgãos, ou recebido pelo Senac por convênios, contratos. São considerados serviços de manutenção:
- 3.1.3.1. **Manutenção Corretiva:** correção de defeitos identificados nos sistemas de informação em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento e quaisquer desvios em relação a requisitos aprovados pelo Senac.
- 3.1.3.2. **Manutenção Adaptativa:** adequação na solução de software em decorrência de mudanças que não impliquem inserção, alteração ou exclusão de requisitos funcionais.
- 3.1.3.3. **Manutenção de Interface:** adequação na solução de software para promover mudanças de interface e layout sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário.

3.1.3.4. **Manutenção Evolutiva:** mudanças em requisitos funcionais do sistema de informação já concluídos que implicam inclusão, alteração e/ou exclusão de funcionalidades

- 3.2. Os serviços de manutenção compreendem não apenas a modificação do código da aplicação, mas sim todas as atividades necessárias previstas no processo de desenvolvimento em uso no Senac ou no PES para o atendimento da manutenção solicitada.
- 3.3. Para o desenvolvimento e manutenção dos sistemas de informação serão utilizadas as linguagens atualmente em uso no Senac (Angular, CFML, JAVA, Bootstrap5, jquery, CSS e HTML), incluindo aplicações mobile.
- 3.4. Os serviços, objeto desta contratação, serão mensurados por meio da técnica de APF, onde já existe uma quantidade estimada contada pelo Senac

4. OUTROS SERVIÇOS PARA ENTREGA DE UMA APLICAÇÃO.

- 4.1. **Correção:** análise, diagnóstico, restabelecimento da disponibilidade, correção de falhas ou defeitos do sistema de informação em ambiente de produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mau funcionamento da aplicação e quaisquer desvios em relação aos requisitos funcionais ou não-funcionais esperados para a solução. São considerados exemplos de indisponibilidades as seguintes situações ou defeitos que venham a ocorrer com os sistemas de informação sustentadas:
 - 4.2. Impossibilidade de conclusão de um fluxo principal;
 - 4.3. Impossibilidade ou dificuldade para concluir fluxos não essenciais do sistema;
 - 4.4. Validações inconsistentes que resultem na corrupção de múltiplos registros de dados em produção;
 - 4.5. Inoperância de integrações externas essenciais ao sistema;
 - 4.6. Integrações inoperantes;
 - 4.7. Ausência de parâmetros ou tabelas de domínio que impossibilitem o uso do sistema;

- 4.8. Divergência de regra de negócio em relação à especificação que impossibilite o uso do sistema;
- 4.9. Performance ou tempo de resposta em nível que impossibilite o uso do sistema ou ofenda os níveis de serviço acordados com as áreas usuárias.
- 4.10. As situações e defeitos enumerados anteriormente não esgotam os exemplos de indisponibilidades nos sistemas de informação sustentadas, e os casos omissos serão avaliados pelo Senac.
- 4.11. **Melhoria:** adequação do sistema de informação às necessidades de melhorias sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenibilidade, solucionar não-conformidades de layout e sanar aspectos ineficientes de usabilidade da aplicação;
- 4.12. **Adaptação:** adequação do sistema de informação às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico e de versão de software, de linguagem, de Browser, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD), que não impliquem inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades;
- 4.13. **Apuração especial:** serviços de inclusão, alteração, consulta ou exclusão de dados no banco de dados do ambiente de produção para elaboração de relatórios, correção ou adequação de informações mantidas pelos sistemas de informação sustentadas e levantamento de informações complementares e não disponibilizadas de forma automática via aplicação ao usuário;
- 4.14. **Apoio à produção:** suporte e acompanhamento presencial das equipes de infraestrutura para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria, quando couber.
 - 4.14.1. Tais serviços serão demandados somente em caso de necessidade e sob demanda para viabilização e implantação de um dos projetos listados e não podem gerar custos ao Senac. Em caso de atividades com escopo que exija esforços que impactem significativamente em custos, a empresa deverá comprovar e propor ajustes na contagem de pontos de função da ordem de serviço.

5. PLANO DE TRABALHO

5.1.1. Suporte e Manutenção

- 5.1.1.1. A contratada deverá apresentar o plano de trabalho em até 10(dez) dias úteis após o início do projeto;
- 5.1.1.2. A contratada deverá elaborar documento formal, com o planejamento necessário para a execução da demanda solicitada;
- 5.1.1.3. A manutenção corretiva deverá ocorrer conforme demanda da Contratante por meio de sistema de registro de chamados, e-mail ou telefone. Após a resolução do problema, a contratada deverá enviar relatório com as informações sobre as correções aplicadas e resultados obtidos.
- 5.1.1.4. Para fins de cálculo do tamanho funcional dos Serviços de Especificação e Desenvolvimento de Sistemas foi considerada a distribuição de esforço representada pela tabela abaixo, adaptada do Roteiro de Métricas do SISP.

Atividades	Esforço Atividade	Esforço Gestão de Projetos	Total
Levantamento de Requisitos	22,5%	2,5%	25%
Análise e Projeto	13,5%	1,5%	15%
Desenvolvimento	36%	4%	40%
Testes	13,5%	1,5%	15%
Implantação	4,5%	0,5%	5%
Total	90%	10%	100%

5.2. **Manutenção Evolutiva**

A Contratada deverá prestar serviços conforme especificado e os serviços envolverão as seguintes atividades:

- 5.2.1.1. Elaboração de especificação de requisitos;
- 5.2.1.2. Especificação técnica;
- 5.2.1.3. Realização de testes após conclusão;
- 5.2.1.4. Homologação e implantação em produção.

5.3. **Desenvolvimento de Soluções e Melhorias**

- 5.3.1.1. O PROCESSO DE ENTREGA DE SOLUÇÕES - PES é um processo que tem por objetivo orientar a estruturação, execução, gestão e governança das entregas de soluções em TI. À semelhança de outros processos de engenharia de software, ele consiste em um conjunto de atividades, denominadas disciplinas, executadas ao longo das fases do processo de forma iterativa e incremental.
- 5.3.1.2. O PES é um processo originalmente proposto pela Diretoria de Tecnologia de Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MP e que, devido aos bons resultados obtidos no MP, vem sendo, com sucesso, absorvido por outros órgãos.
- 5.3.1.3. A íntegra da metodologia está descrita no documento: <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/guia-de-boas-praticas-em-contratacao-de-solucoes-de-tecnologia-da-informacao-1-edicao.htm>
- 5.3.1.4. O Senac estima que, ao longo da pretensa contratação utilizará o PES, ainda que parcialmente, como modelo de trabalho, onde se encontram todos os artefatos, processos e tarefas que podem ser realizados. A Contratada deverá tomar ciência desta documentação para adaptar seu método de trabalho de acordo com as reuniões iniciais de projeto (que deverão ser realizadas presencialmente), onde serão definidos os documentos mínimos de cada OS.

5.3.1.5. O SENAC reserva para si, o uso parcial das disciplinas e artefatos da metodologia de forma a não comprometer a dinâmica do trabalho.

5.3.1.6. São definidas as seguintes disciplinas no PES para uso no Senac:

5.3.1.6.1. **Alinhamento Corporativo** – disciplina que garante o alinhamento do projeto com as iniciativas estratégicas do Senac.

5.3.1.6.2. **Gestão de Portfólios** – disciplina utilizada para garantir que os projetos certos sejam executados de forma com que os objetivos do Senac sejam alcançados. Responsável pela organização dos projetos com objetivos comuns de resultado em forma de portfólio, visando à maximização dos benefícios, à otimização na alocação dos recursos do Senac e à minimização de conflito e concorrência entre projetos.

5.3.1.6.3. **Gerenciamento de Projetos** – disciplina utilizada para que cada OS ou conjunto de OS sejam abertas e executadas com sucesso, atingindo suas metas em termos de tempo, custo, escopo e qualidade.

5.3.1.6.4. **Gestão de Produtos** – disciplina em que são realizadas as atividades relacionadas aos requisitos da solução.

5.3.1.6.5. **Arquitetura** – disciplina em que é definida a organização da solução em componentes, englobando as suas relações entre si e com o ambiente e os princípios norteadores do seu desenho e evolução.

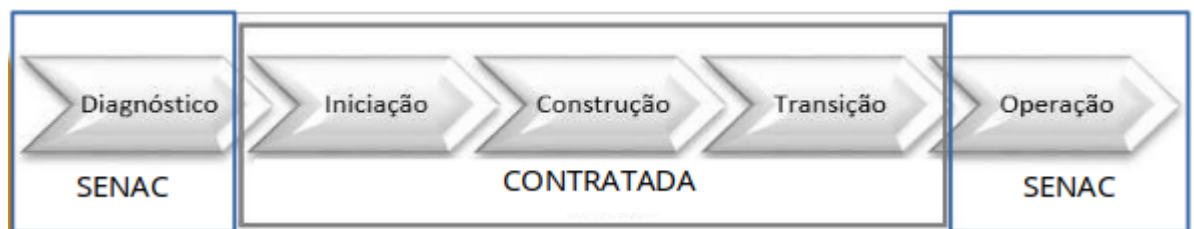
5.3.1.6.6. **Implementação** – engloba todas as atividades relativas à construção e testes da solução.

5.3.1.6.7. **Gestão de Configuração de Software** – disciplina responsável por apoiar o desenvolvimento de software com atribuições como o controle de versão, o controle de mudança e a auditoria das configurações.

5.3.1.6.8. **Implantação** – disciplina relacionada à produção de artefatos necessários à implantação da solução em ambiente operacional e à configuração desse ambiente.

5.3.1.6.9. **Gestão da Qualidade** – disciplina relacionada à Garantia da Qualidade de Software cujo objetivo é fornecer aos interessados em uma solução baseada em software, a adequada visibilidade dos projetos, dos processos de desenvolvimento e dos produtos gerados. O foco principal é verificar e validar os produtos de trabalho, incluindo os testes previstos neste Projeto Básico e garantir um produto isento de erros

5.3.1.7. Ciclo de Liberação da Solução: o Diagnóstico, a Iniciação, a Construção, a Transição e a Operação de Forma Sequencial.



6. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.1.A Contratada deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI do Senac – inclusive com a assinatura de Termo Sigilo, Confidencialidade e Ciência.

- 6.2. A Contratada não poderá indicar profissionais para execução dos serviços com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do Senac.
- 6.3. A Contratada deverá dar ciência e providenciar os mecanismos que julgar necessários para que seus empregados/contratados cumpram as normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pelo Senac.
- 6.4. A Contratada responderá pelo não cumprimento, por quaisquer de seus empregados/contratados, das normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pelo Senac.
- 6.5. A Contratada deverá comunicar imediatamente ao Senac qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de empregados/contratados envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do Senac, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.
- 6.6. A codificação dos sistemas deve incorporar, sempre que aplicável, padrões de segurança de aplicações, tais como:
 - 6.6.1. Implementação de criptografia não reversível para senhas gravadas em bancos de dados;
 - 6.6.2. Proteção de credenciais de acesso pelo uso de conexões SSL com criptografia forte nos processos de login;
 - 6.6.3. Se a aplicação trafegar dados sensíveis pela internet, utilização de conexões SSL com criptografia forte;
 - 6.6.4. Proteção contra Cross-Site Scripting (XSS);
 - 6.6.5. Proteção contra SQL Injection;
 - 6.6.6. Gerenciamento de cookies e tokens de sessão com o intuito de proteger os identificadores de sessão dos usuários;
 - 6.6.7. Remoção das informações sensíveis de parâmetros GET passados via URL;

6.6.8. Validação de parâmetros e dados informados pelo usuário.

7. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1. O atendimento local, quando necessário, será realizado nas dependências da contratante, conforme descrito abaixo:
- 7.2. Os serviços ocorrerão em sua maioria no período comercial, porém atividades de testes, homologação, substituição de versões, substituição de tecnologia, tuning entre outras atividades ocorrerão em horários alternativos, entre as 22h00 às 07:00.

Maior concentração do tempo de atendimento:

**Senac Sede/Consolação: Rua Dr. Vila Nova, 228 - Vila Buarque
CEP: 0122-903 – São Paulo – SP.**

- 7.3. A contratante poderá solicitar atendimento online, através de canais de atendimento disponibilizados pela contratada;
- 7.4. atendimentos esporádicos
- 7.5. A contratante poderá agendar atendimentos em dias e horários preestabelecidos;

8. SEVERIDADES

Os incidentes, dúvidas e problemas deverão ser classificados de acordo com o tipo e grau de severidade.

- 8.1. O Tempo de resposta deverá ser adequado à severidade de solicitação, de acordo a tabela:

Severidade	Condição	Resposta
Severidade 1	Indisponibilidade em aplicação de Negócio, sem solução de contorno	4 horas
Severidade 2	Indisponibilidade em aplicação de Apoio, sem solução de contorno; Degradação em aplicação de Negócio, sem solução de contorno; Indisponibilidade em aplicação de Negócio, com solução de contorno;	6 Horas
Severidade 3	Padrão	8 horas
Severidade 4	Aumento ou redução de Capacity; Alterações pró-ativa de parâmetros de funcionamento do cluster; Acompanhamento de atividades de mudança de ambiente; Falhas backup de ambiente; Erros sem impacto na operação; Aplicação de patches e erratas por solicitação do cliente; Operações de manutenção fora da programação.	48 horas

8.2. As ações realizadas pela Contratada não podem comprometer outras funcionalidades do ambiente;

8.3. Ao final do atendimento a Contratada deverá apresentar à Contratante todas as ações realizadas, devidamente documentadas;

8.4. A Contratada deverá disponibilizar profissional qualificado para atendimentos emergenciais, em caso de problemas no ambiente em período noturno, finais de semana ou feriados;

8.5. Todas as despesas relativas à execução dos serviços, são de responsabilidade da Contratada, incluindo deslocamento, estadia, passagens e demais custos necessários a prestação de serviços.

9. SLA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Os incidentes, dúvidas e problemas deverão ser classificados de acordo com o tipo e grau de prioridade.

9.1. O Acordo de Nível de Serviço do quadro abaixo é válido para atendimento aos serviços de Manutenção e Suporte:

Prioridade	Tempo máximo de atendimento	Tempo máximo de solução	Tempo total de atendimento
Crítica	2 horas	4 horas	6 horas
Alta	6 horas	10 horas	16 horas
Média	8 horas	16 horas	24 horas
Baixa	24 horas	48 horas	72 horas

9.2. Definição de Criticidade;

Crítica	Parada no serviço com perda total de funcionalidades ou degradação extrema; Chamados para restabelecer serviços que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata.
Alta	Degradação de grande parte das funcionalidades dos serviços; Número e importância dos utilizadores afetados são significativos em relação ao universo global de utilizadores; Qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários considerados usuários chaves e/ou prioritários.
Média	Incidentes que não causam parada nos serviços e/ou funcionalidades;

	Chamados para restabelecer serviços que estejam degradando o desempenho das atividades institucionais dos usuários, mas sem causar sua interrupção.
Baixa	Degradação dos serviços, com perda de algumas funcionalidades não essenciais, pequenas paradas esporádicas ou diminuição do seu desempenho; Chamados destinados a esclarecimento de dúvidas, bem como problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos computacionais relativos as atividades institucionais dos usuários.

9.3. As ações realizadas pela Contratada não podem comprometer outras funcionalidades do ambiente;

9.4. Ao final do atendimento a Contratada deverá apresentar à Contratante todas as ações realizadas, devidamente documentadas;

9.5. A Contratada deverá disponibilizar profissional qualificado para atendimentos emergenciais, em caso de problemas no ambiente em período noturno, finais de semana ou feriados;

9.6. Todas as despesas relativas à execução dos serviços, são de responsabilidade da Contratada, incluindo deslocamento, estadia, passagens e demais custos necessários a prestação de serviços.

10. RECURSOS DA CONTRATADA

10.1. Todos os equipamentos necessários para o atendimento e a solução são de responsabilidade da Contratada;

10.2. Os recursos de hardware e software, necessários à execução das atividades, serão de inteira responsabilidade da Contratada;

10.3. As licenças de softwares necessárias para a prestação dos serviços, assim como a infraestrutura, são de responsabilidade do Contratante;

10.4. Atividades específicas que exigirem interação presencial com as áreas demandantes ou áreas de negócio do contratante, como levantamento de requisitos, reuniões, entrevistas, apresentações e workshops, deverão ocorrer nas dependências do Contratante, de segunda a sexta-feira, em horário comercial.

11. PERFIL DOS PROFISSIONAIS

11.1. A Contratada deverá apresentar para a prestação dos serviços equipe de profissionais que, no seu conjunto, tenham domínio sobre todos os componentes da plataforma ofertada. Deverá haver coerência entre a natureza da atividade e a especialidade e perfil.

12. RECURSOS DA CONTRATADA

12.1. Todos os equipamentos necessários para o atendimento e a solução são de responsabilidade da Contratada;

12.2. Os recursos de hardware e software, necessários à execução das atividades, serão de inteira responsabilidade da Contratada;

12.3. As licenças de softwares necessárias para a prestação dos serviços, assim como a infraestrutura, são de responsabilidade do Contratante;

12.4. Atividades específicas que exigirem interação presencial com as áreas demandantes ou áreas de negócio do contratante, como levantamento de requisitos, reuniões, entrevistas, apresentações e workshops, deverão ocorrer nas dependências do Contratante, de segunda a sexta-feira, em horário comercial.

13. CONTAGEM ESTIMADA

DESCRIÇÃO	Contagem Estimada
Suporte a Plataforma	960 Horas
Transformação de Aplicações	500 Horas
Desenvolvimento	1690 Pontos de Função
Desenvolvimentos adicionais	1000 Pontos de Função

14. PERFIL DOS PROFISSIONAIS

14.1. A Contratada deverá apresentar para a prestação dos serviços equipe de profissionais que, no seu conjunto, tenham domínio sobre todos os componentes da plataforma ofertada. Deverá haver coerência entre a natureza da atividade e a especialidade e perfil do profissional alocado para a sua execução, sendo que essa coerência, incluindo o volume de horas e duração, poderá ser avaliada, questionada e rejeitada pelo Senac.

14.2. As equipes da Contratada poderão estar localizadas em seus escritórios próprios. O Senac poderá a seu critério, solicitar a presença física de profissionais da Contratada em suas instalações em São Paulo, visando a agilidade, ou melhor prestação dos serviços.

14.3. A Contratada deverá dispor de um gerente de projetos dedicado integralmente desde o início do projeto para atendimento da conta do Senac.

14.4. O trabalho de acompanhamento, planejamento e direcionamento das implementações das funcionalidades do projeto onde as equipes da Contratada irão participar consistem em:

- Direcionamento na utilização das funcionalidades nativas da plataforma a fim de facilitar a curva de aprendizagem;
- Direcionamento na definição da arquitetura da informação na plataforma;
- Direcionamento na melhor forma de integrar a plataforma com os sistemas legados;
- Direcionamento das boas práticas de utilização da plataforma;
- Acompanhamento do projeto de implementação e customização da plataforma para assegurar a conformidade das implementações com a plataforma.

15. GARANTIA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

15.1. A Contratada garantirá os serviços e produtos entregues pelo prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data do aceite definitivo pela Contratante;

15.2. O prazo de garantia deverá ser respeitado pela Contratada mesmo após o término do prazo de vigência do contrato;

15.3. Durante o período de garantia, caberá à Contratada realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, sem que isso implique em ônus adicional aos valores contratados, desde que não tenham se dado em razão das especificações feitas pela Contratante;

15.4. Atividades específicas que exigirem interação presencial com as áreas demandantes ou áreas de negócio do contratante, como levantamento de requisitos, reuniões, entrevistas, Caso um componente de software e/ou artefato referente a um serviço contratado seja alterado pela Contratante ou por outro fornecedor por ela designado, a garantia cessará apenas para esse produto.

16. REMUNERAÇÃO

16.1. Todos os pagamentos serão efetuados diretamente à Contratada através de depósito bancário.

16.2. Os pagamentos serão realizados em parcelas mensais para os serviços executados, através de relatório de ordem de serviço enumerando as atividades de suporte e os termos de aceitação de sprint que foram concluídos no período, conforme valores constantes na Proposta Comercial.

16.3. Os preços apresentados devem incluir todos os impostos, bem como, as demais exigências da Minuta Contratual e Anexos.

16.4. Incluem-se no preço dos serviços todos os custos necessários à sua execução, inclusive ferramentas e transporte de equipamentos.

- 16.5. Correrão por conta da Contratada todas as despesas de locomoção, refeições e estadias feitas pela equipe da contratada, para execução dos serviços ora contratados.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES		
1. Prazo	6	Meses
2. Condições de Pagamento	---	Faturamentos a mensais acompanhados de aferição de resultados pagamento 15 dias após aprovação dos resultados aferidos

Apêndice I – Anexa A

Esforço estimado para Transformação de Aplicação

Serviço de ambiente	Horas
Instalação de aplicação em solução Openshift (Container)	40
Adaptação de linguagem para formato de container	80
Desmembramento de APIS para solução containerizada	80
Migração para solução proposta (até 3 servidores e 5 APIS*)	40
Adicional por servidor* excedente nos itens anteriores	40
Configuração de Docker file e Esteira de Desenvolvimento (GITLAB, Sonar)	60
Teste de carga de serviços e aplicação	60
Configuração e tuning de performance	30
Disponibilização de serviços no Portal de API	40
Plano de revisão Mensal	30
Total	500

1. O termo "api" usado na tabela acima significa qualquer serviço/aplicação independente e desmembrado de componentes internos da solução, estejam eles disponíveis ou não no portal.

2. O termo "servidor" usado na tabela acima significa qualquer instância dos servidores a seguir, estejam ou não instalados fisicamente na mesma máquina real ou virtual: servidor web, servidor de aplicação, servidor de indexação, servidor de banco de dados. Por exemplo: um ambiente composto de 1 (um) servidor web, 2 (dois) servidores de aplicação rodando em Openshift em cluster e 1 (um) servidor de banco de dados é considerado como tendo 4 (quatro) servidores.
3. Na tabela acima, a coluna horas indica a quantidade de tempo e serviço técnico atribuídas ao respectivo serviço. A quantidade de horas é métrica definida nesta contratação para quantificar o tempo para execução do serviço para fins de pagamento independentemente do número de funcionários ou horas de trabalho empregados pela Contratada. Baseia-se no esforço necessário para a execução do serviço de acordo com dados históricos.
4. Os serviços de configuração e tuning de performance visam otimizar o funcionamento de uma instância ou de um cluster em Openshift. Compreendem estudos práticos e execução de ajustes nos componentes anteriormente listados, na arquitetura do cluster e na configuração de hardware das máquinas.
5. Os serviços de migração de portlets e sites transpõem as funcionalidades, sites e conteúdos publicados.
6. A clonagem de instâncias existentes compreende esforço equivalente ao de uma instalação. Com o benefício de gerar uma instância igual à matriz sem necessidade do passo da migração.
7. Todos os serviços de ambiente incluem a transferência de conhecimento para a equipe do Senac, que escolherá, em cada caso, por receber ou documentação escrita dos procedimentos executados pela Contratada ou tutoria da Contratada na execução dos procedimentos pelo Senac.

8. Os serviços de ambiente poderão ser demandados para qualquer ambiente sob custódia do Senac, independentemente de estar hospedado ou em nuvem.

Apendice II

Requisitos Funcionais

Módulo	Correção / Requisito	Classificação
Área exclusiva	Possibilidade de ordenar os avisos na área exclusiva. Por exemplo: avisos de matrícula, entregas. Devem ser trazidos à tela como prioridade, ou seja, no topo da tela, qdo houver outros avisos. Verificar se a classificação de perfil corresponde ao que hoje está aplicado. Identificamos que aviso para aluno está aparecendo para candidato.	Front-end
Banner	Ao incluir um banner na galeria, sempre entra por último, tendo que subindo a imagem para colocar na ordem adequada. Diante do aumento de imagens, haveria algo que agilizasse esse mecanismo?	Back-end
Botão voltar	Incluir botão voltar nos ambientes, de forma que seja mantido o filtro. Ao buscar uma notícia por nível de ensino, ao voltar, o usuário é direcionado a todas.	Front-end
Busca	A busca deve encontrar qualquer menção em todo o portal, independentemente do conteúdo.	Front-end
Cadastro de notícia	Quando selecionada a Categoria, também não aparecem todas as notícias cadastradas naquela categoria.	Back-end
Cadastro de notícia	Esse item não foi entregue como opção de busca no CMS. Hoje compõe o campo "Categoria", o que não condiz com o documento de especificações.	Back-end
Cadastro de notícia	Quando filtramos por data, a busca não traz todas as notícias publicadas no período informado.	Back-end

Cadastro de notícia	Alguns campos listados no documento de especificação não aparecem no CMS, como Data de Expiração, Imagem e Destaque. Porém, são itens que não são necessários na listagem.	Back-end
Compartilhamento de URL (Documento não apresenta detalhamento desta ação)	Ao compartilhar uma URL de qualquer página, não abre de imediato, é preciso atualizar a página com F5. No 1º acesso, com frequência, não carrega. A página fica em branco. Tanto em desktop quanto em celular.	Front-end
Cursos - Formulário de inclusão e edição	Campos: Encontros Presenciais, Certificação, Mercado de Trabalho, Seleção, Pré-requisito, Público alvo, Metodologia, Programa. Devido às solicitações das áreas e CAS, existe a necessidade de melhorias nesses campos, com possibilidade de edição com código HTML.	Back-end
Cursos - Formulário de inclusão e edição	Campos: Encontros Presenciais, Certificação, Mercado de Trabalho, Seleção, Pré-requisito, Público alvo, Metodologia, Programa. Devido às solicitações das áreas e CAS, existe a necessidade de melhorias nesses campos, com possibilidade de edição com código HTML.	Back-end
Cursos - Formulário de inclusão e edição	Na página de edição de cursos, ao alterar qualquer informação na FT ou em turmas, ao selecionar um curso pela busca ou por nível de ensino, e salvar, volta-se à tela geral com todos os cursos, com todos os níveis de ensino misturados. É preciso manter a tela da última seleção. Esta funcionalidade já esteve presente, mas agora não mais.	Back-end

Cursos em Destaque	No item Cursos em destaque, estabelecer ordem alfabética nas telas iniciais ativos/inativos e por nível. No ambiente de cadastro, ordem alfabética em cursos e em níveis de ensino. Ajustar esse último para que se adapte aos níveis dispostos no portal, além disso, há Técnicos, sem nada e Cursos Técnicos...	Back-end
Detalhe da Notícia	Esse item não aparece na página de notícias.	Front-end
Detalhe da página de níveis de ensino	Cursos de de ensino superior Detalhamento e entrega não correspondem à imagem do documento de especificações. As abas de CURSOS, PROCESSOS SELETIVOS, BOLSA DE ESTUDO, COMO ESTUDAR A DISTÂNCIA, PERGUNTAS E RESPOSTAS não estão mais disponíveis nesse portal (existia no portal anterior). Temos que repetir essas informações, edital, por exemplo, que são comuns do nível de ensino, em cada ficha de curso. Isso dificulta a atualização do conteúdo, além de deixar as fichas com muitas informações para o candidato.	Front-end
FAQ - Formulário de inclusão e edição de perguntas e respostas	O campo não permite inserção de links, não há possibilidade de edição de código fonte.	Back-end
Galeria de imagens (Documento não apresenta detalhamento da galeria de imagens)	No ambiente de multimídia, toda vez que precisamos inserir uma nova imagem, não é possível, já que é necessário clicar em uma galeria diferente da que estávamos usando para habilitar o botão upload.	Back-end
Galeria de imagens (Documento não apresenta detalhamento da galeria de imagens)	Ao fazer upload da imagem, não existe um registro (ID), é preciso haver o ID de cada imagem inserida. Com nome e alt habilitados para SEO	Back-end

Galeria de imagens (Documento não apresenta detalhamento da galeria de imagens)	Estabelecer alguma ordem por ID, data de publicação, nas galerias de imagem. A busca conta com a memória.	Back-end
Inclusão de polos (Documento não apresenta detalhamento desta ação)	No CMS, é importante que, ao incluir um polo, apenas apareçam na lista os que ainda não estão incluídos no curso em questão. E que haja um 'aviso' de operação concluída.	Back-end
Inclusão de polos (Documento não apresenta detalhamento desta ação)	<p>No Umbraco, a inclusão de polos era feita por pacotes. Bastava clicar em incluir, aparecia uma lista apenas dos que ainda não estavam no curso em questão. Seleccionava-se os polos a serem incluídos e ok. Todos os 'ausentes' entravam ao curso ao mesmo tempo.</p> <p>No CMS, ao clicar em incluir, aparecem todos, é preciso fazer busca, um por um, e apenas entra um por vez. Esse processo retarda a entrega de cada curso com a inclusão dos polos.</p> <p>Verificar a possibilidade de termos a mesma funcionalidade de tínhamos no Umbraco.</p>	Back-end
Inclusão de polos (Documento não apresenta detalhamento desta ação)	Necessidade de apresentar os polos em ordem alfabética.	Back-end

Notícias - Formulário de inclusão e edição	Ao inserir um vídeo na notícia, ele não aparece. notícia: Senac EAD lança Programa de Ambientação para novos alunos da graduação	Back-end
Notícias - Formulário de inclusão e edição	No cadastro de uma notícia, é necessário que seja possível classificar o texto em mais de um nível de ensino, já que, muitas vezes, uma notícia atende ao ensino superior e não só a graduação, por exemplo.	Back-end
Notícias - Formulário de inclusão e edição	O documento prevê "Exibir botões salvar/editar e cancelar", porém a entrega não corresponde. Hoje existem 2 botões: ATUALIZAR E CANCELAR.	Back-end
Notícias - Formulário de inclusão e edição	Não identificamos a entrega.	Back-end
Notícias - Formulário de inclusão e edição	Se a notícia precisar ser publicada na área exclusiva e pública, é preciso gerar duas notícias diferentes. Porém, o CMS não aceita notícias com títulos iguais. Poderia haver a possibilidade de duplicar nesse caso.	Back-end
Notícias - Formulário de inclusão e edição	O CMS não possibilita o upload de documentos, arquivos multimídia em notícias ou páginas (pdf, por exemplo), apenas imagens.	Back-end

Notícias - Formulário de inclusão e edição	O editor tem item para alteração de código fonte, mas que não tem utilidade. Não se pode incluir um vídeo, uma imagem mapeada, um embed qualquer de som ou multimídia externo. Também não aceita código html simples, não aceita iframe ou qualquer outro tipo de programação html. Tudo fica gravado no editor, mas não aparece no frontend. E editor para todos os ambientes deve possibilitar a aplicação de técnicas de SEO, incluindo imagens, títulos....	Back-end
Notícias - Formulário de inclusão e edição	Ao inserirmos uma citação, não é possível editar a fonte.	Back-end
Notícias - Formulário de inclusão e edição	Ao inserir um marcador ou numeração, o texto recua e fica para fora além da margem esquerda.	Back-end
Notícias - Formulário de inclusão e edição	Ao criar a âncora no editor, ela não funciona. O sistema coloca automaticamente, em vez de # ele coloca #!#, o que faz com que a âncora não funcione.	Back-end
Notícias - Formulário de inclusão e edição	Não é possível alterar a cor e tamanho da fonte.	Back-end
Notícias - Formulário de inclusão e edição	Dentro deste editor não é possível colocar um simples <HR>, que é uma linha separadora. Tivemos que gerar essa linha com underline.	Back-end
Notícias - Formulário de inclusão e edição	Não existe inclusão de legenda nas imagens, além de desconfigurar a imagem ao fazer a inserção no CMS.	Back-end
Notícias - Formulário de inclusão e edição	O editor também não permite autocorreção ou a escolha de correção.	Back-end

Notícias - Formulário de inclusão e edição	O editor não aceita destaque de link. É necessário usar a função de sublinhar texto para destacar um link. Mas, mesmo assim, não há destaque. Por exemplo: nas iniciais de nível de ensino o link do edital fica apagado.	Back-end
Notícias - Formulário de inclusão e edição	Impossibilidade de criar e editar páginas para o portal. Foram criadas página estáticas e que dependem da GTI para criação ou ajustes. É necessário que isso se resolva colocando as páginas editáveis no CMS e permitindo que se crie novas páginas sem a necessidade de um programador.	Back-end
Notícias na área exclusiva	Exibição correta na notícia na área exclusiva. Hoje, a notícia publicada com 'exclusividade' na área exclusiva abre como se o aluno estivesse na área aberta. Inclusive, se copiar a URL, e sair dessa área, a página abre normalmente.	Front-end
Página de áreas	A página está sem imagem. Talvez, em cada área, incluir uma imagem - e que isso fique editável pela GCR.	Front-end
Página Home	Ao clicar no link VER TODAS AS NOTÍCIAS, o usuário é direcionado para a página de todas as notícias. Se ele muda para a página 2 e volta para a página 1, a ordem das notícias se perde. Deve ser decrescente. Ao clicar nas outras páginas, as chamadas se embaralham e não há ordem.	Front-end
Página Home	Item consta no Documento de especificações, mas não consta na home.	Front-end
Páginas do portal (Documento não apresenta detalhamento de breadcrumb)	Incluir breadcrumb em todo o layout do portal. Exemplo para curso: início/ curso livre/ nome do curso/ Hoje, ao clicar num curso específico, aparece: Início / Níveis de Ensino / Cursos Livres / Detalhes do Curso ou se for pela busca a url apresenta, por exemplo:	Front-end

	https://www.ead.senac.br/cursos-livres/preparo-de-docinhos-basicos-webtv/?buscacurso	
Páginas não editáveis	Páginas de desconto, bolsa de estudo, conheça o senac, gratuidade, aprendizagem, entre outras, não são editáveis pela GCR (comunicação). Diante de cada necessidade de alteração, é preciso acionar GTI. Essa restrição provoca demora em atender a solicitações.	Back-end
Polos	Entrega feita parcialmente. Hoje o cliente busca apenas por Estado. Isso não corresponde à imagem detalhada no documento, no qual existe a possibilidade de inserir CEP ou Estado.	Front-end
Tela de Identificação	Ao utilizar TAB para digitar login, senha e dando ENTER para acessar, a página fica em branco (perdendo as informações que foram digitadas), perde o caminho anterior para direcionamento à ficha de inscrição e vai para a área exclusiva. Isso acontece ao tentar se inscrever para o processo seletivo da graduação.	Front-end
Últimas notícias	No título das notícias, quando alguma letra ocupa parte da segunda ou terceira linha - G, P, J por exemplo, a parte de baixo da letra é cortada na página geral de notícias.	Front-end

Segmentação das áreas / cursos	Verificar a possibilidade de rever a segmentação das áreas onde os cursos estão listados/organizados, essa divisão impacta diretamente na divulgação/comunicação dos títulos. Mais especificamente, a área de Nutrição identifica a necessidade de ter no Portal EAD um campo "Nutrição" para que os títulos fiquem alocados, atualmente os cursos estão uma parte em "Gastronomia" e outra parte em "Saúde". Entendo que seria relevante analisar não somente a Nutrição, pois pode haver outras áreas com a mesma necessidade.	Front-end
Automatização do campo "buscar"	No portal EAD, ao digitar por exemplo "licenciatura", não aparece todos os títulos ou mesmo a palavra chave "educação", a resposta não é assertiva.	Front-end
Página de cursos por áreas	Mudar área "Segurança" para Segurança do Trabalho. Apenas Segurança pode ser entendida como segurança patrimonial e pessoal que não tem nenhuma ligação com a área específica.	Front-end
Automatização do campo "buscar"	A busca não é assertiva, você precisa digitar exatamente o nome do curso para dar o resultado. Digitei gestão ambiental ele apareceu em 17º lugar na busca, todos os outros eram títulos que não tinham nada a ver com gestão ambiental	Front-end
Preço	Após seleção do polo e indicação do preço do curso, destacar os vários descontos institucionais disponíveis.	Front-end
Notícias na página do curso	Disponibilizar um espaço na página inicial de cada curso que direcione para as notícias já existentes no Portal. Precisaria ser visual para despertar o interesse para a leitura. Possibilidade de inserir vídeos com entrevistas também. Atualmente geramos muito conteúdo que fica "perdido" no Portal EAD, poucas pessoas acessam porque	Front-end

	simplesmente não é possível encontrá-los facilmente.	
Informações dos cursos	Inserir as titulações ao lado dos nomes dos coordenadores e professores de cada curso.	Front-end
Página de curso	Para o curso Bacharelado em Ciências Contábeis, caso o candidato selecione os Polos do Estado de SP, também poderíamos subir a pergunta se o candidato possui o CRC técn. Contabilidade Ativo. Ao clicar em "Sim", aparece o valor já com todos os descontos de nossa parceria com o CRCSP. Divulgação de nossa aprovação no CFC (graduados). Indico incluirmos "duas imagens" na página do curso no Portal: 1ª) Curso reconhecido pelo MEC. 2ª) Aprovação 100% no CFC* (em linhas menores *Todos os alunos que concluíram o curso Bach. Ciências Contábeis EAD) == >> justifico: essa informação extra é importante para não correremos o risco de confundirem com o curso presencial ou com os treineiros de último ano.	Back-end
Processo seletivo	Dar destaque às formas de ingresso na graduação. Para o Portal anterior, o GT-EAD mapeou as melhores práticas do mercado, entendemos que é fundamental fazer esse mapeamento para o Portal vigente.	Front-end
Portal em geral	O portal precisa ser mais amigável, funcional e intuitivo. O mesmo movimento feito para o Portal Senac SP precisaria ser feito para o Portal EAD, olhando para as práticas do mercado.	Front-end

Área exclusiva	Trabalhar com a iconização da Área Exclusiva do aluno com o objetivo de criar categorias temáticas e exibir as opções de forma mais organizada e intuitiva, assim como ocorre no app do Senac SP. Além disso, no topo, mostrar os recursos/funcionalidades "Mais Acessados" pelo estudante	Front-end
Página de curso	Criar infográficos dinâmicos para explicar a política comercial de descontos (Desc. Regionais e Desc. Institucionais) na aba 'Preço'. Hoje, há somente texto com muitas observações.	Front-end
Página de curso	Para os cursos de ensino superior, criar um simulador de preço para o estudante enxergar o preço que efetivamente pagará a partir da combinação de Polo + Desc. Institucional Selecionado. Hoje, o estudante só visualiza o preço que pagará após concluir a matrícula (ou se entender toda a política e realizar cálculo manual).	Back-end
Página de curso	Criar banners temáticos e disponibilizar espaços na página de cada curso, assim como foi desenvolvido no Portal Senac SP.	Front-end
Página de curso	Na página do Programa de cada título, criar infográficos para exibir a Matriz Curricular e detalhar o que o estudante aprenderá em cada disciplina de forma informal/pessoal, assim como o que foi desenvolvido no Portal SP	Front-end
Home	Calendário não apresenta funcionalidade. E quando se navega não há botão para voltar na data do dia.	Front-end
Busca	Melhoria da ferramenta para que a busca seja feita em todo o portal. Por exemplo, se digitamos em Procurar na Home a palavra 'FIC' não busca nada.	Front-end

Destaques	Pouco utilizado. Necessidade de padronização de fonte e imagem, que por vezes são distorcidas.	Front-end
Níveis de Ensino	Há dois botões, acima da página e no Saiba mais que levam ao mesmo local, deixar um só com destaque.	Front-end
Níveis de Ensino	Deixar campos separados FIC PR e FIC SC e dentro de cada campo conter informações e documentos. Hoje está tudo junto.	Front-end
Níveis de Ensino >> Aba Cursos	Não aparece nada nestes campos para os DRs PR, SC e RS. Por isso importante modificação apontada na linha 5.	Front-end
Vendas >> Aba Estratégia de Vendas	Consta como 'Em construção' desde o lançamento da Extranet.	Front-end
Dicas de Vendas	Não consta nada nesta área.	Front-end
Capacitação	Não é utilizada, calendário em destaque não apresenta nenhum evento. Rever esta área.	Front-end
Capacitação	Em Arquivos, na aba de técnico constam arquivos de planejamento integrado que deveriam estar em 'Institucional'.	Front-end
Produção e Financeiro	Botão de acesso aos relatórios em dois locais, que levam ao mesmo lugar.	Front-end

Comunicação >> Comunicação Interna	O item Institucional está perdido ao final da página. Reposicionar e já deixar no destaque que se trata de governança da Extranet, pois o nome institucional ficou generalista.	Front-end
Comunicação >> Notícias	Na lista de categorias constam avisos de lançamentos do DR PR, Relatórios de Repasse Financeiro, itens os quais devem ter campo específico no nível de ensino.	Front-end
Comunicação >> Notícias	Não consta nenhuma notícia na categoria de cursos livres.	Front-end
Contato	Não há FAQ para os cursos FIC	Front-end
FAQ	Padronizar a apresentação das informações, caixa alta e baixa. No item graduação está tudo em caixa alta, no nível técnico alta e baixa.	Front-end
Banco de Ideias e Controle de Solicitações	Há possibilidade de reposicionar para fora da página de contato? Hoje há dificuldades dos usuários nos polos localizarem facilmente.	Front-end
Gestão de Polos	Verificar possibilidade de já deixar os polos listados e nas ferramentas acima só possibilitar aplicar filtros por nome ou CNPJ. Facilitaria o gerenciamento.	Back-end
Banco de Ideias	Os testes realizados pelo Admin aparecem todos listados, o que complica no momento de filtrar as ideias enviadas pelos polos. Após o teste de cadastro, excluir.	Back-end
Níveis de Ensino >> FIC	Realizar a exclusão ou possibilitar uma forma de desabilitar uma das abas "Aprendizagem" que apresenta-se de forma duplicada.	Back-end

FAQ - Formulário de inclusão e edição de perguntas e respostas	Dar maior destaque na home para o item de perguntas frequentes, incluindo ao lado do item Fale conosco e em em outras sessões do site, como nas páginas de nível do curso, Fale Conosco, bem como área exclusiva do aluno.	Front-end
FAQ - Formulário de inclusão e edição de perguntas e respostas	A abertura das perguntas frequentes cai direto nos cursos livres. Sugestão: deixar aberto as perguntas e respostas válidas para todos os níveis e um menu com as opções dos níveis para que o cliente selecione e visualize as dúvidas frequentes do nível de seu interesse. Apenas após a seleção do nível, realizar a aberturas das perguntas específicas.	Front-end
FAQ - Formulário de inclusão e edição de perguntas e respostas	Divisão das dúvidas, perguntas e respostas, além dos níveis, pelas categorias Sou aluno Não sou aluno;	Front-end
Inscrição	Ao clicar em Inscreva-se, abrir um Pop-up informando que o aluno deve criar um cadastro no Portal EAD (Área Exclusiva). Após ele deverá incluir os dados para inscrição no respectivo curso.	Front-end
Inscrição com Boleto Bancário	Ao se inscrever com a opção de boleto bancário, na barra de endereço, o site menciona Não Seguro. Precisa ser ajustado e não mostrar mais essa mensagem, pois pode gerar insegurança do cliente com essa forma de pagamento	Back-end
Página onde mostra todos os cursos Técnicos	Criar um destaque mais chamativo (cor/formato) para o período de inscrições e para a data de início das aulas.	Front-end

Botão Inscrição	Ajustar o botão de inscrição dos Cursos Técnicos, deixar igual ao da Graduação e no quadro em destaque (Plano de pagamento sempre visível, Seleção polo, endereço polo e link direcionamento para Política de Descontos EAD)	Front-end
Registro de Interesse	Se não existir polo com turma aberta para o curso ou nível de interesse do prospect, mostrar o botão de Registro de Interesse em destaque. Incluir esse botão abaixo do plano de pagamento. É importante também incluir uma frase acima do botão instruindo o cliente para registrar o seu interesse.	Front-end
Depoimentos de alunos	Incluir campo para depoimentos de alunos dos cursos técnicos na página do nível de ensino.	Back-end
Depoimentos de alunos	Inserir um campo para inclusão de depoimentos de alunos também nas páginas dos cursos técnicos.	Back-end
Temporizador	Na semana final de inscrições, incluir um temporizador de término de inscrições.	Back-end
Experimentação	Em cada curso técnico, disponibilizar um campo em destaque para incluirmos informações sobre a Experimentação EAD.	Back-end
Página PSG	Organização dos cursos ofertados para que o aluno consiga visualizar com maior facilidade a oferta, como por exemplo, o estado e cidade que está com determinada oferta PSG	Front-end
Avisos de próximos períodos de matrícula - Cursos técnicos	Na página de cursos técnicos, nos períodos em que as inscrições ficam fechadas, poderia ter um aviso sobre o próximo período de inscrições. O visitante do site que	Front-end

	acessa Cursos técnicos não tem nenhuma indicação de quando abrem as próximas inscrições no site	
Avisos de próximos períodos de matrícula - Graduação	Na página de Graduação, nos períodos em que as inscrições ficam fechadas, poderia ter um aviso sobre o próximo período de inscrições.	Front-end
Cursos livres	Mudança de nomenclatura para "cursos de curta duração". Argumentos de venda descritos de forma mais objetiva e evidentes (ícones)	Front-end
LGPD	Análise e implementação.	Back-end
Acessibilidade	Ampliar para outras deficiências.	Back-end
Atendimento Corporativo	Melhorar o processo que ainda não é claro.	Front-end
Área do aluno	Rever as integrações e aprimorar.	Front-end
Revisão da página com política de benefícios e descontos	Organizar as informações e padronizar o texto. São muitos asteriscos.	Front-end
Busca	Forma de impacto ao usuário, quando houver liberação de novas informações.	Não Categorizado

Aviso	Possibilidade de novas categorias de filtro de público para impactos mais 'certeiros'.	Não Categorizado
	No publicador CMS, inserir informações por ordem crescente e com possibilidade de escolha de mais de um nível de ensino (que na "extranet admin" o campo é chamado de "Modalidade")	Não Categorizado
Documentos	- Possibilidade de escolha na ordem de aparição por ordem alfabética ou data de inserção do arquivo, para que atenda às diferentes necessidades de cada categoria de arquivos. A definição deverá ser categorizada para estabelecer um padrão.	Não Categorizado
	- na aba "Categoria", disponibilizar por ordem alfabética e permitir ajuste na nomenclatura pelo usuário, após upload.	Não Categorizado
	- inserir no publicador CMS mais opções de extensão para upload de arquivos (.mp3 ou .mp4, .png, .jpg, por exemplo)	Não Categorizado
	campo para descrição do arquivo, para auxiliar a identificação pelo usuário. Todos os materiais categorizados como documentos passam a ter informações com descrições visíveis ao usuário	Não Categorizado
Níveis de ensino	Ajustar, no campo "Níveis de Ensino", a apresentação das informações por ordem alfabética e criar subcategorias para inserção de arquivos (ex: processo seletivo) e separar as informações dos FIC SC e FIC PR	Não Categorizado
Cursos Livres	Organizar melhor a aba de Cursos Livres – FIC, na página de Níveis de Ensino, para distinguir melhor os cursos do DR PR e DR SC.	Não Categorizado

Área de contatos	Rever informações nesta página – priorizar o FAQ e Fale Conosco, mas prever espaços para disponibilização do Banco de Ideias e Solicitações (Chamados) em outra página, pois são informações essenciais para os DRs	Não Categorizado
------------------	---	------------------

ANEXO B ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. DEFINIÇÕES

1.1 Quando utilizados neste Acordo de Tratamento de Dados Pessoais ("Acordo"), os seguintes termos, no singular ou no plural, terão o significado a eles atribuído abaixo, exceto se expressamente indicado ou acordado entre as Partes de outra forma:

"Dado(s) Pessoal(ais)" significa qualquer informação que, direta ou indiretamente, identifique ou possa identificar uma pessoa física, como, por exemplo, nome, CPF, endereço, e-mail, número de IP, número de conta corrente, geolocalização, dentre outras. Incluem-se neste conceito os Dados Pessoais Sensíveis, conforme abaixo definido;

"Dado(s) Pessoal(is) Sensível(eis)" significa qualquer informação que revele ou tratamento que venha a revelar, em relação a uma pessoa física, sua origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

"Titular(es)" significa qualquer pessoa física identificada ou que possa ser identificada a partir dos Dados Pessoais;

"Tratamento" significa toda e qualquer atividade realizada com os Dados Pessoais, incluindo, mas não se limitando a, coleta, armazenamento, compartilhamento, destruição, agregação, dentre outras;

"Violação de Dados" significa qualquer situação, acidental ou intencional, ilícita, praticada com culpa ou dolo, que provoque (i) destruição, (ii) perda, (iii) alteração, (iv) divulgação ou (v) acesso não autorizado a Dados Pessoais;

"Controlador(a)" significa a instituição a quem compete definir sobre o Tratamento (escopo, propósito e meios);

"Operador(a)" significa a instituição ou pessoa física a quem compete realizar o Tratamento em nome do Controlador.

1.2 Todos os demais termos não definidos neste Acordo que possuem definição na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) serão compreendidos como ali disposto.

2. OBJETO

2.1 Este Acordo se aplica ao Tratamento decorrente do Contrato sujeito à legislação brasileira, em especial a LGPD, sendo o **Senac** o Controlador e a **Contratada** a Operadora.

2.2 O **Adendo** elenca as categorias de Dados Pessoais e de Titulares, a natureza e o propósito para o qual são tratados os Dados Pessoais e integra este Acordo e o Contrato.

3. OBRIGAÇÕES DO CONTROLADOR

3.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Acordo e no Contrato e seus outros Anexos, o Controlador deverá:

- (i) Disponibilizar à Operadora todas as instruções relacionadas ao Tratamento;
- (ii) Cooperar com a Operadora no cumprimento de obrigações decorrentes da LGPD;
- (iii) Respeitar, no Tratamento, os princípios descritos no artigo 6º da LGPD, disponibilizando aos Titulares todas as informações obrigatórias previstas na LGPD e demais legislações aplicáveis;
- (iv) Adotar as medidas necessárias para garantir que o Tratamento seja enquadrado em uma das hipóteses legais previstas na LGPD;
- (v) Respeitar os Direitos dos Titulares previstos na LGPD e responder adequadamente e em prazo razoável as solicitações dos Titulares;
- (vi) Manter registro dos Tratamentos realizados;
- (vii) Notificar, quando exigido pela legislação, as autoridades competentes e os Titulares acerca da ocorrência de incidente de segurança.

4. OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

4.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Acordo e no Contrato e seus outros Anexos, a Operadora deverá:

- (i) Cumprir as normas brasileiras vigentes sobre proteção de dados pessoais, em especial a LGPD, a todo o momento e de forma completa, adotando medidas técnicas e organizacionais adequadas à natureza das suas atividades, mantendo comprovação de tal cumprimento;
- (ii) Informar o Controlador caso tenha acesso a Dados Pessoais que não os descritos no Adendo;
- (iii) Garantir a confidencialidade dos Dados Pessoais, por si, seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros que venham a ter acesso aos Dados Pessoais;
- (iv) Cooperar com o Controlador no cumprimento de obrigações referentes ao exercício dos Direitos dos Titulares previstos na LGPD e no atendimento a eventuais solicitações de autoridades brasileiras, incluindo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD");
- (v) Auxiliar o Controlador no cumprimento das suas obrigações, sobretudo as de notificação da ocorrência de incidente de segurança e elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais;
- (vi) Realizar o Tratamento apenas e exclusivamente de acordo com as instruções recebidas do Controlador, sendo expressamente vedado o Tratamento posterior em qualquer hipótese e para qualquer outra finalidade, exceto em casos de estrito cumprimento de obrigação legal ou regulatória, situação em que passará a ser a Controladora em relação ao Tratamento exclusivamente para tal finalidade;
- (vii) Adotar medidas de segurança da informação adequadas ao risco das suas atividades, incluindo as medidas de segurança físicas, técnicas e organizacionais comercialmente razoáveis e adequadas que se fizerem necessárias para garantir a segurança, a confidencialidade e a integridade dos Dados Pessoais, bem como para evitar eventual alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado;
- (viii) Permitir que o Controlador realize auditorias e/ou inspeções, diretamente ou por meio de terceiros, para garantir que as obrigações presentes neste

Acordo são cumpridas e/ou, a pedido do Controlador, fornecer os documentos comprobatórios de cumprimento das obrigações previstas na LGPD e neste Acordo;

- (ix) Informar, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas de seu conhecimento: (a) o recebimento de qualquer comunicação, incluindo notificação ou citação, solicitando o fornecimento da integralidade ou parte dos Dados Pessoais; (b) a ocorrência de qualquer incidente de segurança, juntamente com informações sobre os Dados Pessoais objeto do incidente de segurança, quantidade de Titulares afetados, consequências do incidente de segurança, medidas adotadas para reduzir eventuais impactos aos Titulares e outras que possam ser solicitadas pelo Controlador; (c) o recebimento de qualquer solicitação, de qualquer tipo, feita por Titular de Dado Pessoal, a qual apenas será respondida após autorização prévia e expressa do Controlador;
- (x) Informar o Controlador caso esteja sujeito a qualquer legislação e/ou regulamento que impeça o cumprimento integral de qualquer disposição neste Acordo e/ou legislação aplicável;
- (xi) Informar, imediatamente, o Controlador, caso deixe de estar em conformidade com as obrigações previstas neste Acordo e/ou leis aplicáveis, sendo garantido ao Controlador, neste caso, o direito de rescindir o Contrato, sem qualquer penalidade ou pagamento, ou suspender a execução do Contrato enquanto a Operadora não estiver em conformidade com este Acordo, com a LGPD e demais leis pertinentes; e
- (xii) Não reter e não permitir que seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros retenham quaisquer Dados Pessoais por um período superior ao necessário para a execução dos Serviços e/ou para o cumprimento das obrigações decorrentes do Contrato, ou conforme necessário ou permitido pela lei aplicável. Finalizado o Contrato, a Operadora deverá devolver a íntegra dos Dados Pessoais que possuir, apagando integralmente tais dados após confirmação de recebimento pelo Controlador. Em caso de manutenção de quaisquer Dados Pessoais, exigida ou assegurada pela legislação vigente, a Operadora passará a ser a Controladora em relação ao Tratamento exclusivamente para tal finalidade.

4.2 É vedado à Operadora:

- (i) Realizar qualquer tipo de Tratamento em desacordo com os comandos indicados pelo Controlador;
- (ii) Vender, compartilhar ou ceder, a qualquer título, os Dados Pessoais, sem a prévia e específica autorização escrita do Controlador;
- (iii) Copiar, transferir, duplicar ou realizar qualquer ação que vise à criação de um novo banco de dados contendo os Dados Pessoais que não aquele inicialmente contratado com ou autorizado pelo Controlador, sem a prévia e específica autorização escrita deste;
- (iv) Utilizar qualquer tipo de ferramenta, engenharia reversa ou qualquer outro método que vise a identificar os Titulares dos Dados Pessoais caso tenham sido compartilhados pelo Controlador de forma a não ser possível a identificação direta dos Titulares; e
- (v) Transferir os Dados Pessoais para país diverso daquele em que o Dado Pessoal foi obtido, exceto caso o Controlador prévia e expressamente autorize por escrito e sejam adotadas as salvaguardas necessárias nos termos da lei.

4.3 Caso o Controlador autorize a transferência internacional dos Dados Pessoais, conforme o item (v) da Cláusula 4.2 acima, e caso o país em que esteja localizado o destinatário que receberá os Dados Pessoais não possua nível adequado de proteção de Dados Pessoais conforme determinações da ANPD, a Operadora deverá, previamente à transferência, estabelecer em conjunto com o Controlador qual mecanismo será utilizado para garantir a legalidade da transferência internacional de Dados Pessoais, segundo as regras constantes na LGPD e normativos emitidos pela ANPD.

4.4 Caso a Operadora contrate terceiros para realizar o Tratamento, obriga-se a:

- (i) Garantir que o terceiro atenda a todas as condições previstas neste Acordo, na LGPD e demais leis aplicáveis;
- (ii) Realizar a contratação do terceiro por meio de contrato escrito contendo todas as condições e obrigações deste Acordo; e

(iii) Fornecer, sempre que solicitado, cópia do contrato celebrado com terceiro e quaisquer documentos e informações adicionais que se façam necessários a garantir que o terceiro cumpre as obrigações previstas neste Acordo e decorrentes da LGPD.

4.4.1 Em qualquer caso, a Operadora é integral e exclusivamente responsável por todas as ações praticadas por terceiros contratados e quaisquer danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não se limitando a, honorários advocatícios cabíveis), devidos ao Controlador, aos Titulares e/ou a terceiros em decorrência da atuação de terceiro contratado, sendo responsável pelo ressarcimento integral ao Controlador conforme disposto na Cláusula 5 abaixo.

5. RESPONSABILIDADE DAS PARTES

5.1 Cada Parte é integralmente responsável por quaisquer danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não se limitando a, honorários advocatícios cabíveis) decorrentes de ou relacionados ao Tratamento causados por culpa e/ou dolo da Parte infratora ou qualquer de seus representantes, prepostos, empregados, profissionais por ela indicados e/ou terceiros em desacordo com o presente Acordo ou legislação aplicável, incluindo, mas não limitado a, qualquer (i) violação de quaisquer Direitos de Titulares e terceiros; (ii) violação por parte da Operadora ou de qualquer de seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros de qualquer obrigação, declaração ou garantia contida no presente Acordo; (iii) não cumprimento por parte da Operadora ou de qualquer de seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros das leis aplicáveis, especialmente da LGPD; e (iv) incidente de segurança causado, inclusive por negligência, pela Operadora, seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros.

5.2 As Partes reconhecem que o Titular dos Dados Pessoais poderá requerer que o ressarcimento de eventuais prejuízos suportados seja realizado diretamente pelo Controlador e/ou pela Operadora, podendo, inclusive, ajuizar ação administrativa ou judicial para tanto, pelo que, a Parte acionada, se for o caso, terá o direito de regresso contra a outra Parte caso o dano tenha sido causado exclusivamente por culpa e/ou dolo da outra Parte. Se o dano tiver ocorrido mediante culpa e/ou dolo concorrente, as Partes serão responsáveis em conjunto, sendo que o direito de regresso deverá ser exercido apenas sobre 50% (cinquenta por cento) do valor despendido.

5.3 As Partes reconhecem que as autoridades brasileiras poderão fiscalizar e aplicar sanções administrativas, incluindo multas, ao Controlador ou à Operadora no caso de violação de normas de proteção de dados pessoais. Caso seja imputada a uma Parte sanção administrativa decorrente de culpa e/ou dolo da outra Parte, a Parte infratora será integralmente responsável pelo ressarcimento de todos os prejuízos, incluindo, mas não se limitando a, danos materiais e/ou morais, inclusive lucros cessantes, custos e despesas (incluindo, mas não limitando a, honorários advocatícios cabíveis).

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1 Na hipótese de conflito entre as cláusulas e condições previstas no Contrato e outros Anexos e este Acordo, prevalecerão os termos aqui dispostos especificamente no que se refere ao Tratamento.

6.2 As Partes acordam que o Anexo será preenchido na presente data e poderá ser atualizado, eventualmente, pelas Partes, por escrito.

6.3 Caso qualquer disposição deste Acordo seja considerada nula, em caso de alteração no texto da LGPD ou de publicação de normativos da ANPD após a data de celebração deste Acordo em que se faça necessária qualquer alteração de uma disposição, as demais permanecerão válidas e em vigor e as Partes deverão proceder à alteração da cláusula em questão, preservando a sua intenção original.

6.4 As Partes reconhecem que qualquer tolerância em relação à violação de qualquer cláusula, termos ou disposições deste Acordo ou o não exercício, por cada Parte, de direito que lhe é assegurado neste Acordo ou pela lei, não constituirá uma novação e tampouco será interpretada como uma renúncia de tais disposições e direitos, de modo que não impedirá tal Parte de exigir a execução de toda e qualquer obrigação deste Acordo em conformidade com seus termos, a qualquer tempo.

6.5 Todas as notificações e demais comunicações entre as Partes decorrentes deste Acordo deverão ser realizadas por escrito e enviadas para os seguintes contatos:

Para o Controlador:

Nome:
Telefone:
E-mail:
Endereço:

Para a Operadora:

Nome:
Telefone:
E-mail:
Endereço:

- 6.5.1 A Parte que tiver alterado os dados de contato deverá comunicar as alterações à outra Parte. Até que seja feita essa comunicação, serão válidos e eficazes os avisos, as comunicações, as notificações e as interpelações enviadas para o contato constante acima.

O presente Anexo, devidamente rubricado pelas Partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.

ADENDO AO ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS ("ADENDO")

Categoria dos Titulares (listar dentre): Funcionários, parceiros e fornecedores.

Tipo de Dados Pessoais (listar dentre):

- Nome, telefones de contato, e-mail;
- ID, login/senha, Endereço IP, log.
- Licenciamento com fabricante

Finalidade do Tratamento: Operador – Objetivo: Tratamento de chamados.

ANEXO C

PROPOSTA DATADA DE __/__/2022