

CONCORRÊNCIA Nº 13713/2022

ABERTURA: DIA 27 DE OUTUBRO DE 2022 – ÀS 10H00

OBJETO: "SOLUÇÃO PARA TESTE DE SEGURANÇA DE APLICAÇÃO COM SERVIÇO DE IMPLEMENTAÇÃO E GERENCIAMENTO, CONSULTORIA EM GESTÃO DE RISCO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E TREINAMENTOS".

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 a **SOLUÇÃO PARA TESTE DE SEGURANÇA DE APLICAÇÃO COM SERVIÇO DE IMPLEMENTAÇÃO E GERENCIAMENTO, CONSULTORIA EM GESTÃO DE RISCO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E TREINAMENTOS**, 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 **27 de outubro de 2022 às 10h00** 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 25/2022, 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 **21/10/2022**, 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 **25/10/2022**. Esclarecimentos solicitados após o prazo não serão respondidos.

5 **CRENCIAMENTO**

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).

6.8 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 incluídos 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 13713/2022 - ABERTURA DIA 27/10/2022 – ÀS 10H00

OBJETO: SOLUÇÃO PARA TESTE DE SEGURANÇA DE APLICAÇÃO COM SERVIÇO DE IMPLEMENTAÇÃO E GERENCIAMENTO, CONSULTORIA EM GESTÃO DE RISCO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E TREINAMENTOS

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

ENVELOPE II- PROPOSTA COMERCIAL

CONCORRÊNCIA Nº 13713/2022 - ABERTURA DIA 27/10/2022 – ÀS 10H00

OBJETO: SOLUÇÃO PARA TESTE DE SEGURANÇA DE APLICAÇÃO COM SERVIÇO DE IMPLEMENTAÇÃO E GERENCIAMENTO, CONSULTORIA EM GESTÃO DE RISCO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E TREINAMENTOS

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

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 lavar 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 inexecutáveis, irrisórios, simbólicos, de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado.
- 9.11.2.1 Considera-se "preço inexecutável", 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 comprovar em até 5 (cinco) dias corridos, que os profissionais alocados para o projeto possuem as seguintes certificações em **formato original ou em cópia simples**:
- 9.20.1 Segurança da Informação – ISO 27.001
 - 9.20.2 GDPR / LGPD certification
 - 9.20.3 Data Protection Officer (DPO)
 - 9.20.4 Information Security Risk Management
 - 9.20.5 Certified Threat Intelligence Analyst
 - 9.20.6 eLearnSecurity
 - 9.20.7 eCPPT (eLearnSecurity Certified Professional Penetration Tester)
 - 9.20.8 Advanced Memory Forensics and Threat Detection
 - 9.20.9 Buffer Overflow Windows e Linux
 - 9.20.10 Comprovação de vínculo dos profissionais certificados acima com a licitante deverá ser feita por meio de cópia autenticada do registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, e, no caso de indicação de profissional autônomo, será realizada por intermédio da apresentação de contrato deste com a licitante.
- 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 13.1.3** 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, 4 de outubro 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 13713/2022

(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 13713/2022

(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 13713/2022

(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.

ANEXO V
(em papel timbrado da licitante)
CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL
CONCORRÊNCIA Nº 13713/2022

(**Razão Social e CNPJ**), neste ato representada por seu representante legal, Sr.(a). (**nome completo, RG e CPF**), 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 1			
ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	HORAS	PERFIL DE PROFISSIONAIS	VALOR
Analista Sênior DevOps para prestação de Serviços de Consultoria Especializada para: Implementação, manutenção e suporte para segurança em esteira de desenvolvimento Integração de aplicações Esteira de desenvolvimento	4.320	Implantação de solução de Segurança de Código Desenvolvimento CI/CID Integração de soluções CI/CID	R\$
Analista de Segurança Respostas a incidentes de SI Análise de Risco em SI	5.760	Analista de Segurança da Informação Sênior	R\$
Gerente de projetos: Controle de cronograma; Criação de planos de migração e controle de horas; Relatórios gerenciais;	1.440	Gerente de Projetos	R\$
TOTAL DE HORAS / VALOR	11.520		R\$

ITEM 2			
TREINAMENTOS	QTD	PERFIL DE PROFISSIONAIS	VALOR
Treinamentos de Segurança da Informação	10 Turmas	Ministrante de treinamentos de cibersegurança	R\$

VALOR GLOBAL ITENS 1 + 2	R\$
--------------------------	-----

Nota: PRECOS COM DUAS CASAS DECIMAIS.

*O valor informado deverá contemplar todos os impostos inclusos. Considerando a descrição vide **ANEXO A – Escopo dos Serviços da minuta contratual (Anexo VI)**, bem como, as demais exigências do Edital.

Obs.:

- 1) Validade da Proposta: **90 (noventa) dias**;
- 2) Prazo de Vigência do Contrato: **12 (doze) meses**.
- 3) Condições de Pagamento: Conforme Contrato (Anexo VI).
- 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

MINUTA CONTRATUAL CONCORRÊNCIA Nº 13713/2022

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 **Xxxxxxxxxxxx**, 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, 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 dos Serviços

Anexo B - Acordo de Tratamento de Dados Pessoais

Anexo C – Proposta Comercial, datada de _____

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 prestação dos Serviços, o **Senac** pagará à **Contratada** os valores constantes no Anexo C, conforme estabelecido no item 15 do Anexo A,

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 e de apresentação de relatório de horas trabalhadas por profissional.

§ 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. Os valores das prestações de serviços constantes no Anexo C permanecerão fixos e irrevogáveis.

11. O valor estabelecido no Anexo C 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 B - 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 __/__/20__ a __/__/20__ (**12 MESES**), podendo ser denunciado pelas Partes, por escrito, a qualquer momento, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ressalvando-se que, em até 2 (dois) dias úteis contados da data da comunicação escrita da denúncia, a **Contratada** procederá à devolução ao **Senac** do valor dos Serviços que ainda não tiverem sido executados se o **Senac** já tiver efetuado seu pagamento.

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

1. ESCOPO DE SERVIÇO

- 1.1. Contratação de solução de Teste de Segurança de Aplicação e consultoria especializada para implantação de processo de Ciclo de Vida de Desenvolvimento de Software Seguro (SSDLC) e sustentação em desenvolvimento seguro e treinamento, a fim de formular e implementar uma estratégia de segurança de software adaptada aos riscos específicos enfrentados pelo Senac.
- 1.2. Realizar testes dinâmicos em aplicações web, identificando falhas de segurança e vulnerabilidades contidas dentro do desenvolvimento da aplicação.
- 1.3. A solução deve realizar autenticação na aplicação web que está sendo analisada, suportando as formas de autenticação "Não autenticado", "Autenticação básica por HTTP", "Autenticação baseada em certificados PKCS12" e "Form-Based", possibilitando a automação dos processos de logon e logout por meio de script, caso necessário;
- 1.4. O relatório das falhas de segurança identificadas pela análise DAST:
 - 1.4.1. Deve conter a listagem das URL contempladas pela análise, o sumário executivo listando as falhas de segurança identificadas e o agrupamento das identificações realizadas e agrupadas por suas severidades seguindo o padrão CVSS (Common Vulnerability Scoring System);
 - 1.4.2. Possibilitar a exportação do relatório nos formatos PDF, XML e CSV, seguindo os padrões do PCI;
 - 1.4.3. Exibir a estimativa de tempo de desenvolvimento para correção da falha de segurança, a estimativa de linhas de código necessárias, o descritivo das mesmas e as recomendações para realização das correções.

- 1.5. Para as falhas de segurança devem conter uma categorização atrelada a sua severidade.
- 1.6. As análises DAST podem ser iniciadas diretamente da plataforma SaaS ou pode ser utilizado um endpoint local como intermédio;
- 1.7. Disponibilizar um serviço e solução de métricas de qualidade e segurança de código integrada com os pipelines de CI/CID da contratante.
- 1.8. Solução SAST em nuvem para métricas de segurança e qualidade de código integrada com esteira de desenvolvimento.
- 1.9. Acompanhamento e inspeção contínua de segurança de códigos.
- 1.10. Criar métricas e regras de segurança e qualidade de códigos.
- 1.11. Disponibilizar análise de bugs e detecção de códigos maliciosos.
- 1.12. Configurar solução para esteira de desenvolvimento com as principais soluções CI/CID
- 1.13. Solução com inspeção contínua para sustentação de código, confidencialidade e segurança;
- 1.14. Configuração customizada de métricas para aceitação e aprovação de parâmetros mínimos de segurança e qualidade para subida em produção.
- 1.15. Prover solução para detecção de vulnerabilidade de segurança durante a revisão de código para desenvolvedores.
- 1.16. Solução com funcionalidades para as principais linguagens de desenvolvimento (Coldfusion, Java, .NET, COBOL, VB)
- 1.17. Relatórios dedicados para rastrear a segurança do aplicativo em relação às categorias dos padrões OWASP e CWE Top 25.

- 1.18. Mecanismo de detecção de falhas de injeção de código e rastreamento.
- 1.19. Análise de ramificações de recursos e manutenção
- 1.20. Métricas de qualidade de código, incluindo cobertura e duplicação.
- 1.21. Agrupamento de projetos por hierarquia,
- 1.22. Geração de relatórios executivos de segurança e qualidade.
- 1.23. Detectar vulnerabilidades de segurança e pontos de acesso de segurança durante a revisão de código.
- 1.24. Solução com interface de usuário com fluidez para usuários convencionais e desenvolvedores, com facilidade de criação de fluxo e interoperabilidade.
- 1.25. Serviço especializado para gestão de risco de segurança da Informação (SI).
- 1.26. Análise mensal dos Requisitos não atendidos perante a Gestão de Risco.
- 1.27. Análise individual de eventos e incidentes de Segurança da Informação.
- 1.28. Análise mensal da distribuição de Incidentes por tipo e relevância.
- 1.29. Análise mensal da Matriz de classificação de risco.
- 1.30. Análise mensal dos controles de Segurança da Informação (ativos e sugeridos).
- 1.31. Análise mensal do Nível de risco das ameaças (comparação com base histórica).
- 1.32. Análise mensal dos requisitos mandatórios – ISO 27.001.

- 1.33. Análise mensal dos requisitos ANEXO A – ISO 27.001.
- 1.34. Apoio consultivo à equipe de SGSI para análise e avaliação de risco.
- 1.35. Acompanhamento de incidentes e participação da comunicação para as partes interessadas.
- 1.36. Participação de reuniões e fóruns relacionados a Gestão de Segurança da Informação.
- 1.37. Revisão de normas e procedimentos técnicos para uso de processos e controles de segurança da informação.
- 1.38. Treinamentos dedicados às equipes envolvidas com gestão de risco e conformidade com base na ISO 27.005 e ISO 31.000.
- 1.39. Acompanhar resolução de problemas de segurança da informação, participando dos registros e organização das evidências dos ataques, identificação da fonte de ameaça, vulnerabilidades exploradas e eficácia do tratamento.
- 1.40. Correlacionar os ativos de TI com exposição de Vulnerabilidades Comuns - CVE's.
- 1.41. Propor melhorias para a Gestão de Riscos e Conformidade e Recuperação de Desastre
- 1.42. Apoiar a perícia forense evidenciando, quando necessário, ataques cibernéticos e incidentes de segurança da informação.
- 1.43. Apoio a equipe de SGSI para análise e avaliação de risco, acompanhamento de incidentes e participação da comunicação para as partes interessadas.
- 1.44. Mapeamento das ameaças de ambiente interno e externo que impeça os objetivos de negócio da Gestão de Segurança da Informação.

- 1.45. Analisar e classificar fatores de impacto e probabilidade de cada ameaça.
- 1.46. Sugerir tratamentos com base em análise SWOT para estruturação de planos de resposta aos riscos.
- 1.47. Apoiar a atribuição dos proprietários e exceções de planos mitigatórios para cada risco.
- 1.48. Comunicar e associar funções e responsabilidades perante a cada risco inerente aos ativos de TI.
- 1.49. Comunicar e incentivar líderes das unidades de negócio a manter e classificar informações, controles de segurança e ativos de TI.
- 1.50. Participar de reuniões e fóruns e temas relacionados ao Sistema de Gestão de Segurança da Informação.
- 1.51. Mapear o fluxo de informações da empresa para a elaboração de um Sistema de Gestão de Segurança da Informação
- 1.52. Registrar infrações das políticas e normas de Segurança da Informação.
- 1.53. Desenvolver e conduzir atividades de monitoramento de risco de TI.
- 1.54. Correlacionar casos de incidentes de segurança com riscos de TI.
- 1.55. Mapear ameaças e vulnerabilidades e desenvolver projetos para evitá-las.
- 1.56. Acompanhar eficácia mitigatória de políticas e ferramentas de segurança da Informação com mapeamento do risco residual.
- 1.57. Disseminar internamente as boas práticas de segurança da informação.
- 1.58. Monitoramento, comunicação e análise de métricas de desempenho.

- 1.59. Instrução e treinamento na utilização da plataforma de gestão de riscos para novos integrantes da equipe envolvida: Gestores, administradores e operadores do sistema de Gestão de Risco de SI.
- 1.60. Acompanhamento e suporte do sistema de gestão de risco de SI das unidades de negócio dentro do escopo.
- 1.61. Planejamento e execução de teste de controles e soluções.
- 1.62. Apoio técnico aos profissionais do Senac, técnicos e pessoal de suporte de produtos para efetuar diagnóstico de risco, solução de problemas, reparação e depuração de incidentes.
- 1.63. Auxílio e resposta a situações indesejadas em que a equipe interna ou de primeiro nível não conseguiu solucionar ou corrigir;
- 1.64. Reportar problemas de confiabilidade, disponibilidade e integridade.
- 1.65. Sugerir e acompanhar as melhores práticas e uso de features de gestão de risco de SI;
- 1.66. Fornecer recomendações ao Senac e equipe interna sobre possíveis atualizações conforme roadmap.
- 1.67. Identificar novas demandas de acordo com o requisito de negócio e sugerir ao Senac mudanças e/ou novos projetos.

2. CONSULTORIA E SUSTENTAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE SEGURO

Serviço de consultoria especializada para implantação de processo de Ciclo de Vida de Desenvolvimento de Software Seguro (SSDLC) e sustentação:

- 2.1. Auxiliar a formular e implementar uma estratégia de segurança de software adaptada aos riscos específicos enfrentados pela organização, avaliando as práticas de segurança de software existentes;
- 2.2. Demonstrar melhorias concretas para um programa que garanta a segurança de software;

- 2.3. Definir e mensurar atividades relacionadas à segurança de software em toda a organização;
- 2.4. Concentrar os recursos e determinar quais componentes do programa de desenvolvimento seguro de software devem ser priorizados;
- 2.5. Atividades:
 - 2.5.1. Consultor da CONTRATADA deverá executar as atividades para apoiar o amadurecimento do processo de desenvolvimento seguro, bem como desenvolver documentações e procedimentos para a implementação, eventualmente este consultor poderá apoiar no entendimento de problemas e estratégias para corrigir ou evitar vulnerabilidades no código.
 - 2.5.2. Mensalmente deverá ser confeccionado e apresentado um relatório no modelo PDCA contendo:
 - 2.5.2.1. Status atual do processo de desenvolvimento
 - 2.5.2.2. GAPs endereçados no último mês
 - 2.5.2.3. GAPs que serão endereçados no próximo ciclo mensal
 - 2.5.2.4. Oportunidades de melhoria no processo
 - 2.5.2.5. Indicadores do Processo / Performance
 - 2.5.2.6. Defeitos de segurança mais comuns no desenvolvimento
 - 2.5.2.7. Metodologia:
 - 2.5.2.8. Fase de coleta de requisitos
 - 2.5.2.9. Questionário de coleta de requisitos de segurança e avaliação

2.5.2.10. Fase de Design

2.5.2.11. Design do Sistema e Modelagem de Ameaças

2.5.2.12. Fase de Desenvolvimento

2.5.2.13. Teste de Segurança de Análise de Código Estático (SAST)

2.5.2.14. Fase de Testes

2.5.2.15. Avaliação de Vulnerabilidade e Teste de Invasão (VAPT)

2.5.2.16. Fase de Implantação

2.5.2.17. Teste de Invasão de Rede (NPT)

2.5.2.18. Fase de Manutenção e Fase de Implantação Pós-Produção

2.5.2.19. Monitoramento Contínuo e Relatórios de Ataques ZERO-Day, Patches de fornecedores, Hot Fixes, Recomendações de Correção de Terceiros; Inteligência de Ameaças; Ranking de Risco; Relatório Personalizado de Inteligência de Ameaças.

3. PLANO DE TRABALHO

3.1. Desenvolvimento, Suporte e Manutenção

3.1.1. A contratada deverá apresentar o plano de trabalho em até 10(dez) dias úteis após o início do projeto;

3.1.2. A contratada deverá elaborar documento formal, com o planejamento necessário para a execução da demanda solicitada;

3.1.3. 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.

3.1.4. A contratada deverá apresentar um plano de implantação da solução de qualidade e teste para aplicações no formato de container, com cronograma definido.

3.1.5. A contratada deverá preparar um plano de transição de todas as aplicações para a solução.

4. MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

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

4.1.1. Elaboração de especificação de requisitos;

4.1.2. Especificação técnica;

4.1.3. Realização de testes após conclusão;

4.1.4. Homologação e implantação em produção.

5. DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES E MELHORIAS

Para o desenvolvimento de novas soluções e melhorias dos sistemas, a contratada deverá elaborar documento formal com o planejamento necessário, para a execução da demanda solicitada. Deverá apresentar cronograma detalhado com base nas melhores práticas e reportar as atualizações semanalmente. O cronograma deverá apresentar a estrutura:

5.1.1. Análise e definição de requisitos;

5.1.2. Especificação e detalhamento dos requisitos necessários;

5.1.3. Validação de requisitos;

5.1.4. Análise e definição dos processos;

- 5.1.5. Validação dos processos;
- 5.1.6. Arquitetura e Desenvolvimento;
- 5.1.7. Implantação em ambiente de homologação;
- 5.1.8. Homologação e Testes;
- 5.1.9. Implantação em ambiente de produção;
- 5.1.10. Entrega/Aceite do projeto.

6. ESPECIALISTAS DEDICADOS

- 6.1 Esta fase tem como objetivo disponibilizar consultores dedicados para suportar o Senac na operação e manutenção do ambiente implantado. Através desse consultor, 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 arquiteturas e novos projetos. Na sequência estão listadas as atividades normalmente executadas:
- 6.2 Apoio na manutenção dos ambientes e desenvolvimento de ambiente de testes de qualidade e segurança;
- 6.3 Apoio no troubleshooting de incidentes;
- 6.4 Monitoramento dos logs e métricas do ambiente;
- 6.5 Apoio no gerenciamento de chamados de suporte abertos;
- 6.6 Direcionamento para novas arquiteturas e projetos;
- 6.7 Mentoring para direcionamento em metodologias e processos de desenvolvimento de soluções para os produtos;
- 6.8 Planejamento e execução de teste de stress nas soluções;
- 6.9 Definição de arquiteturas de deployment do Openshift para contemplar a solução em esteira de desenvolvimento;

- 6.10 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.
- 6.11 Responder a situações em que a equipe interna ou de primeiro nível não conseguiu isolar ou corrigir problemas no mau funcionamento do ambiente ou software;
- 6.12 Reportar problemas de confiabilidade, design ou erros de projeto para o Senac e engenharia de software;
- 6.13 Pode estar envolvido na instalação de produtos para indicação das melhores práticas e uso de features;
- 6.14 Fornece recomendações ao Senac e equipe interna sobre possíveis atualizações e melhorias para o ambiente;
- 6.15 Identifica novas demandas de acordo com o requisito de negócio e sugere ao Senac mudanças e/ou novos projetos;
- 6.16 Mantém contato e estará à disposição via telefone para a Senac em horário 24x7;
- 6.17 Fornecimento de relatório trimestral de métricas dos atendimentos realizados pelo Suporte Técnico e chamados web;
- 6.18 Efetua revisão mensal de chamados abertos / status;
- 6.19 Informar ao Senac sobre o Roadmap de produtos / data de lançamento de novas versões;
- 6.20 Efetua conference call com outros fornecedores para resolução de problemas em conjunto, sempre que necessário;
- 6.21 Acompanha correção de bugs e solicitação de features junto à Engenharia e Product Manager dos fornecedores, caso o Senac encontre algum bug no produto;
- 6.22 Planejamento e configuração de topologias adequadas;
- 6.23 Instalação e configuração dos softwares e requisitos;

- 6.24 Realizar a passagem de conhecimento sobre as tecnologias para equipe interna do Senac;
- 6.25 Sizing de worker nodes para entrega de recursos para aplicações containerizadas;
- 6.26 Apoio ao planejamento e execução de teste de stress nas soluções;
- 6.27 Configuração de estratégias de deployment das aplicações;
- 6.28 Criação de protótipos e demonstrações;
- 6.29 Responder a situações em que a equipe interna ou de primeiro nível não conseguiu isolar ou corrigir problemas no mau funcionamento do ambiente ou software;
- 6.30 Fornece recomendações ao Senac e equipe interna sobre possíveis atualizações e melhorias para o ambiente;

7. PLANO DE REVISÃO MENSAL

A contratada deve realizar mensalmente a manutenção preventiva e corretiva, visando manter a integridade e segurança da plataforma de Gestão de Risco de SI. O plano de manutenção mensal deverá contemplar:

- 7.1 Atualização dos últimos updates e patches de correções.
- 7.2 Análise das integrações com Centro de Operações de Segurança
- 7.3 Execução das rotinas de backup e recuperação de dados.
- 7.4 Análise de grupos de usuários e segurança.
- 7.5 Reindexação e limpeza de logs e index de erros e compatibilidades.
- 7.6 Extração de informações e logs do sistema de gestão de risco de SI.

8. TREINAMENTOS

A contratada deve apresentar o conteúdo programático com ementa do treinamento mensal, 10 dias antes do início de cada turma. Cada turma pode ser formada por até 5 pessoas. O treinamento deve oferecer os seguintes conteúdos com certificado de conclusão:

- 9.1. Desenvolvimento seguro de software seguro - avançado
- 9.2. Fundamentos de Forense Digital
- 9.3. Computação Forense - avançada
- 9.4. Forense em Memória - avançada
- 9.5. Forense em Redes de Computadores - avançada
- 9.6. Mobile Forensics Starter - avançada
- 9.7. Forense em Dispositivos Móveis - avançada
- 9.8. Extração Lógica Avançada
- 9.9. DFIR Starter
- 9.10. Cybersecurity Starter
- 9.11. Cybersecurity Essentials
- 9.12. Resposta a Incidentes de Segurança da Informação
- 9.13. Threat Intelligence
- 9.14. Forense em Internet e OSINT
- 9.15. Análise de Malware Starter
- 9.16. Análise Forense de Malware

9. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

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

Maior concentração do tempo atendimento:

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

Atendimento esporádicos:

Centro Universitário Santo Amaro: Av. Eng. Eusébio Stevaux, 823 - Santo Amaro, São Paulo - SP, 04696-000;
- Demais Unidades do Senac no Estado de São Paulo conforme site www.sp.senac.br/unidades;

9.3. A contratante poderá solicitar atendimento online, através de canais de atendimento disponibilizados pela contratada;

9.4. A contratante poderá agendar atendimentos em dias e horários pré-estabelecidos;

10. SOBRE O ATENDIMENTO

A prestação de serviço deverá ser de 11.520 (Onze mil quinhentos e vinte horas) com 16 (dezesseis) treinamentos para 10 (dez) turmas de até 5 (cinco) pessoas no período de 12 meses, sendo, ao menos 35% no período noturno ou de madrugada para execuções de Registro de Mudança e serviços específicos.

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	HORAS	PERFIL DE PROFISSIONAIS
Analista Sênior DevOps para prestação de Serviços de Consultoria Especializada para: Implementação, manutenção e suporte para segurança em esteira de desenvolvimento Integração de aplicações Esteira de desenvolvimento	4.320	Implantação de solução de Segurança de Código Desenvolvimento CI/CID Integração de soluções CI/CID
Analista de Segurança Respostas a incidentes de SI Análise de Risco em SI	5.760	Analista de Segurança da Informação Sênior
Gerente de projetos: Controle de cronograma; Criação de planos de migração e controle de horas; Relatórios gerenciais;	1.440	Gerente de Projetos
Total de Horas	11.520	

Treinamentos	Quantidade	PERFIL DE PROFISSIONAIS
Treinamentos de Segurança da Informação	10 Turmas	Ministrante de treinamentos de cibersegurança

11.SLA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA SOLUÇÃO SAAS

11.1. O atendimento do serviço relacionado à solução de gestão de risco de SI deve seguir o Acordo de Nível de Serviço conforme tabela abaixo:

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

11.2. 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 às atividades institucionais dos usuários.
--------------	---

- 11.3. As ações realizadas pela contratada não podem comprometer outras funcionalidades do ambiente.
- 11.4. Ao final do atendimento a Contratada deverá apresentar à Contratante todas as ações realizadas, devidamente documentadas.
- 11.5. A Contratada deverá disponibilizar profissional qualificado para atendimentos emergenciais, em caso de problemas no ambiente em período noturno, finais de semana ou feriados.
- 11.6. Todas as despesas relativas à execução dos serviços, são de responsabilidade da Contratada, incluindo deslocamento, estadia, passagens e demais custos necessários à prestação de serviços.

12.RECURSOS DA CONTRATADA

- 12.1. Todos os equipamentos e licenciamento 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. 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.PERFIL DOS PROFISSIONAIS

- 13.1. A Contratada deverá disponibilizar recursos qualificados necessários para o cumprimento dos serviços e das entregas, conforme características de cada demanda e/ou projeto.
- 13.2. Os Profissionais disponibilizados pela Contratada, deverão possuir domínio e experiência no desenvolvimento de soluções customizadas, gestão de riscos e segurança da informação.
- 13.3. Os Profissionais disponibilizados pela Contratada, deverão possuir domínio e experiência na instalação, configuração em sistemas LINUX.
- 13.4. Os Profissionais disponibilizados pela Contratada, deverão possuir domínio e experiência no suporte de serviços de nuvem.
- 13.5. Experiência em gerenciamento de serviços de TI.
- 13.6. Os Profissionais deverão possuir conhecimento na metodologia DEVOPS e DEVSECOPS.
- 13.7. Os Profissionais deverão possuir conhecimento em soluções de segurança e qualidade para implantação de melhorias e entrega nas esteiras de desenvolvimento das soluções de segurança.
- 13.8. Os Profissionais deverão possuir conhecimento de métricas de segurança e qualidade em linguagens de programação assim como conhecimento em melhorias de código para apontamentos.
- 13.9. Ministrante de treinamentos com experiências em cursos de segurança da informação certificado e com mais de 5 (cinco) anos de experiência no conteúdo programático descrito no capítulo 9 "Treinamento".

14.GARANTIA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

- 14.1. 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.

- 14.2. A Contratada garantirá os serviços e produtos entregues pelo prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data do aceite definitivo pela Contratante;
- 14.3. O prazo de garantia deverá ser respeitado pela Contratada mesmo após o término do prazo de vigência do contrato;
- 14.4. 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;
- 14.5. 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.

15.REMUNERAÇÃO

- 15.1. Todos os pagamentos serão efetuados diretamente à Contratada, mensalmente, por meio de boleto bancário, mediante apresentação de nota fiscal junto a relatório de horas consumidas, e os faturamentos deverão ser entregues ao Senac pela Contratada em até 10 (dez) dias úteis antes do vencimento.
- 15.2. Incluem-se no preço dos serviços todos os custos necessários à sua execução, inclusive ferramentas e transporte de equipamentos.
- 15.3. Todas as despesas relativas à execução dos serviços, são de responsabilidade da Contratada, incluindo deslocamento, estadia, passagens e demais custos necessários à prestação dos serviços.

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:

- Funcionários, parceiros e fornecedores.

Tipo de Dados Pessoais:

- 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 COMERCIAL, DATADA DE _____