

CONVITE Nº 14195/2023

ABERTURA: DIA 18 DE DEZEMBRO DE 2023 – ÀS 11H00

OBJETO: "CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE WEB, APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS E CANAL 0800 PARA REGISTRO DE INFORMAÇÕES E DENÚNCIAS AOS FUNCIONÁRIOS, COLABORADORES, PARCEIROS E FORNECEDORES DO SENAC".

1. OBJETO

O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac**, Administração Regional no Estado de São Paulo, comunica a abertura da **Licitação**, na modalidade de **CONVITE**, do tipo **MENOR PREÇO**, que tem por objeto a **"CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE WEB, APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS E CANAL 0800 PARA REGISTRO DE INFORMAÇÕES E DENÚNCIAS AOS FUNCIONÁRIOS, COLABORADORES, PARCEIROS E FORNECEDORES DO SENAC"**, conforme a Minuta de Contrato e demais Anexos, que são parte integrante deste Edital.

- 1.1 O Edital encontra-se disponível para conhecimento público, no site www.sp.senac.br/sites/licitacao e também poderá ser verificado 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 ou por solicitação via e-mail (licitacao.gms@sp.senac.br).

2 DATA DE ABERTURA, HORÁRIO E LOCAL DA LICITAÇÃO

- 2.1 No dia **18 de dezembro de 2023 às 11h00** no 1º andar, sala 114, do Edifício-Sede do Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo, localizado na Rua Dr. Vila Nova, 228, CEP 01222-903, nesta Capital, data, horário e local em que a Licitante deverá entregar os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO (ENVELOPE I) e a PROPOSTA COMERCIAL (ENVELOPE II)** à Comissão Permanente de Licitação, que estará reunida em sessão pública para esta finalidade.

- 2.1.1 Os envelopes poderão, **preferencialmente**, ser encaminhados à **CPL** via Correios ou outro serviço de entrega, observados, para tanto, o endereço e o prazo estabelecido no **item 2.1**.

- 2.1.2 O Senac não se responsabiliza, sob nenhuma hipótese, pela recepção de envelopes, documentos ou propostas que não tenham sido entregues sob protocolo à **CPL** até o prazo estabelecido no **item 2.1**.
- 2.1.3 A empresa interessada que chegar atrasada, ou seja, após o credenciamento, será impedida de participar da Licitação, podendo acompanhar a sessão apenas na condição de ouvinte.
- 2.1.4 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 deste CONVITE 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 **12/12/2023**, formalmente por escrito, endereçado à Comissão Permanente de Licitação por meio eletrônico para o e-mail: licitacao.gms@sp.senac.br. As respostas aos questionamentos serão disponibilizadas no site www.sp.senac.br/sites/licitacao até o dia **14/12/2023**, sendo de inteira responsabilidade da empresa interessada ou Licitante o devido acompanhamento da divulgação dos esclarecimentos. Esclarecimentos solicitados após o prazo estabelecido no **item 4.4** não serão respondidos.

5 CREDENCIAMENTO

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

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

5.2 Documentos comprobatórios da representação da Licitante:

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

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

5.2.3 Contrato Social ou Estatuto Social e respectivas atas de eleição de seus administradores em cópias simples, 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 simples;

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.

6.2.8 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 TÉCNICA**

6.3.1 Apresentação de **Carta de Referência/Atestado de Capacidade Técnica**, fornecida por cliente, pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado do cliente, **contendo nome legível, assinatura, cargo e telefone para possível contato**, comprovando a execução de serviços de captação e classificação de denúncias (conforme objeto do certame), emitidos por empresas de direito público ou privado, que contenham um quadro composto de no mínimo **50%** do volume estimado do quantitativo atual de empregados do **Senac**, ou seja, **10.275** empregados. O documento deverá ser em **original ou cópia simples**.

6.4 Todos os documentos exigidos no **ENVELOPE I** poderão ser apresentados em original ou cópia simples, 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 **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 inclusos 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

CONVITE Nº 14195/2023 - ABERTURA DIA 18/12/2023 – ÀS 11H00.

OBJETO: “CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE WEB, APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS E CANAL 0800 PARA REGISTRO DE INFORMAÇÕES E DENÚNCIAS AOS FUNCIONÁRIOS, COLABORADORES, PARCEIROS E FORNECEDORES DO SENAC”.

RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE: XXXXXXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL / PROCURADOR: XXXXXXXX

E-MAIL E TELEFONE: () XXXX - XXXXX

ENVELOPE II– PROPOSTA COMERCIAL

CONVITE Nº 14195/2023 - ABERTURA DIA 18/12/2023 – ÀS 11H00.

OBJETO: “CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE WEB, APLICATIVO PARA

DISPOSITIVOS MÓVEIS E CANAL 0800 PARA REGISTRO DE INFORMAÇÕES E DENÚNCIAS AOS FUNCIONÁRIOS, COLABORADORES, PARCEIROS E FORNECEDORES DO SENAC”.

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 lavrar a ata com o resultado do julgamento. Caso todas as Licitantes concordem com o resultado do julgamento da habilitação, a Comissão Permanente de Licitação poderá decidir pela abertura das Propostas Comerciais (**ENVELOPE II**).
- 9.5 Será considerada inabilitada a Licitante que:
- 9.5.1 Deixar de apresentar qualquer um dos documentos relacionados, apresentá-los em desacordo com o solicitado ou deixar de atender a quaisquer das exigências contidas no **item 6** e respectivos **subitens** do presente Edital;
- 9.5.2 Não comprovar as condições estabelecidas no **item 4.1** e respectivos **subitens**, e/ou estiver inclusa 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 inexequível”, aquele que vier a ser assim considerado pela Comissão Permanente de Licitação, como valor insuficiente para realização dos serviços exigidos nesta Licitação, assim entendido e caracterizado como sendo aquele que estiver abaixo do mínimo praticado pelo mercado;
 - 9.11.3 Apresentar prazo de execução objeto desta Licitação diferente do estabelecido neste Edital;
 - 9.11.4 Não estiver assinada por seu representante legal;
 - 9.11.5 Apresentar emendas, borrões ou rasuras;
 - 9.11.6 Não se referir a valores certos e definidos;
 - 9.11.7 Não obedecer ao prazo de validade mínimo estabelecido neste Edital; ou
 - 9.11.8 Estiver em desacordo com quaisquer das exigências expressamente previstas neste Edital.
- 9.12 Se, porventura, todas as Licitantes forem declaradas inabilitadas ou desclassificadas, nos termos do presente Edital, a Comissão Permanente de Licitação poderá, a seu exclusivo critério, fixar prazo comum a todas as Licitantes para retificações, livres das causas que deram origem à inabilitação ou à desclassificação.
- 9.12.1 O não atendimento desta providência, em prazo assinalado pela Comissão Permanente de Licitação, implicará a inabilitação e/ou desclassificação definitiva das Licitantes.
- 9.13 Se houver empate entre duas ou mais propostas, o desempate far-se-á por meio de sorteio em ato público, em dia, horário e local a serem definidos pela Comissão Permanente de Licitação.
- 9.14 A Comissão Permanente de Licitação, a seu exclusivo critério, poderá, a qualquer tempo, solicitar às Licitantes informações/comprovações adicionais sobre as propostas e/ou documentos apresentados, exigir traduções simples ou juramentadas de documentos que sejam em idioma estrangeiro para o idioma português do Brasil, bem como fazer consultas e comprovações por meio da Internet que entender necessárias, ficando ainda 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 Empresa de menor preço será convocada a apresentar, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis** contados da comunicação feita pela Comissão Permanente de Licitação, os requisitos técnicos e funcionais descritos no **Anexo A da Minuta Contratual** através da PROVA DE CONCEITO (POC), que será realizada por meio de webconferência na ferramenta Microsoft Teams, mediante a agendamento, para demonstração do sistema bem como suas funcionalidades ao Comitê de Integridade do Senac, na cidade de São Paulo, e, permitirão a averiguação prática das características de acordo com o objeto definido neste Edital. A Licitante deverá realizar uma apresentação em tempo real dos requisitos funcionais atendidos pela solução proposta e explanar sobre os requisitos técnicos descritos neste Edital/Contrato. A duração de apresentação do sistema/funcionalidades da solução será de até **2 (duas) horas**.

9.20.1. O convite para participação da webconferência será encaminhado por e-mail para todas as empresas que apresentaram proposta, para caso seja do interesse, possam acompanhar. Importante destacar que somente a CPL (Comissão Permanente de Licitação) e a área técnica do Senac estão autorizados a se manifestar/questionar as funcionalidades e apresentação das funcionalidades. As demais empresas poderão participar da conferência, exclusivamente como **OUVINTES**.

9.20.2. O licitante deverá trazer uma apresentação que atenda aos itens listados na TABELA DE REQUISITOS PARA A PROVA DE CONCEITO. A apresentação deve ocorrer com dados de cartões válidos, porém fictícios, para simular a integração via webservice. O Senac não disponibilizará nenhum acesso à sua base de dados ou sistemas. O licitante deverá apresentar uma simulação de integração através de sua plataforma outro serviço de exemplo.

9.20.3. O licitante que não demonstrar o atendimento de todos os itens listados na TABELA DE REQUISITOS PARA A PROVA DE CONCEITO terá sua proposta desclassificada e a Comissão Permanente de Licitação convocará a empresa de 2º menor preço para ser submetida à mesma exigência dos subitens **9.20** e assim subseqüentemente.

9.21 A Empresa de menor preço e que atender em sua totalidade ao item **9.20** e seus subtens, será convocada a apresentar, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis** contados da comunicação feita pela Comissão Permanente de Licitação, declaração de que possui em seu quadro permanente, responsável técnico profissional(ais) com a formação e experiência abaixo elencadas, cuja qualificação deverá ser comprovada através da apresentação dos currículos(s) (formação + habilidades + experiência), que deverão ser disponibilizados até a assinatura do contrato. O perfil do(s) profissional(ais) para recebimento de denúncias deverá, obrigatoriamente, seguir as seguintes características:

9.21.1 Nível de escolaridade:

- Ensino superior completo;

9.21.2 Conhecimentos e habilidades mínimas, tais como:

- Objetividade;
- Cordialidade;
- Empatia;
- Comprometimento com a confidencialidade;
- Experiência no recebimento e tratamento de denúncias;

- Habilidade no contato com o público;
- Capacidade de raciocínio analítico;
- Técnica de entrevista;
- Boa fluência verbal;
- Conhecimento sobre escuta ativa;
- Assertividade, clareza e linguagem acessível a qualquer público;
- Domínio do idioma requisitado;
- Treinamento em ética e desvio de conduta em ambiente corporativo;
- Comprometimento com a confidencialidade;
- Capacidade de criar ambiente favorável aos denunciantes para obter dos mesmos a maior quantidade de informações relevantes à apuração da denúncia.

9.21.3 A comprovação de vínculo do profissional, de nível superior, envolvido na execução dos serviços, deverá ser demonstrada mediante a apresentação de cópia simples do contrato social no caso da comprovação da condição de sócio da empresa, registro na carteira profissional, ficha ou Livro Registro de empregado, contrato de trabalho, inclusive profissionais PJ ou autônomos desde que possuam o contrato de prestação de serviços junto à CONTRATADA.

9.21.4 No caso de substituição de profissionais da equipe, a CONTRATADA deverá garantir a continuidade das atividades, de maneira a não prejudicar o andamento e a boa execução dos serviços.

9.22 Será declarada vencedora a Licitante que apresentar **O MENOR PREÇO** e que atenda aos itens **9.20 e 9.21** do edital e seus subitens.

10 RECURSOS

10.1 Divulgada a decisão da Comissão Permanente de Licitação, a Licitante, se dela discordar, terá o prazo de **2 (dois) 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.

14 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 14.1 Salvaguardados os interesses do Senac, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, esta Licitação poderá:
- 14.1.1 Ser cancelada, parcial ou totalmente antes da assinatura do contrato ou documento equivalente;
 - 14.1.2 Ter adiada a sua abertura; ou
 - 14.1.3 Ter alterado seu Edital, com fixação de novo prazo para realização da Licitação;
 - 14.1.3.1 Na hipótese mencionada no **subitem 14.1.3** o Senac enviará cópia das alterações efetuadas ou do novo Edital a todas as Licitantes que já o tenham adquirido.
- 14.2 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.
- 14.3 **O Senac não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste Edital obtidas por meio de terceiros.**
- 14.4 **A não observância de qualquer um dos itens deste Edital, parcial ou totalmente, implicará a inabilitação ou desclassificação da Licitante, conforme o caso.**
- 14.5 **Em caso de dúvidas quanto à autenticidade de assinatura em documento ou declaração apresentado na licitação, o Senac se reserva o direito de exigir a qualquer momento a reapresentação do documento ou da declaração com a firma reconhecida.**

São Paulo, 06 de dezembro de 2023.

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

CONVITE Nº 14195/2023

(Razão Social da Empresa, CNPJ e endereço completo com CEP), por seu representante legal **(nome completo, RG e CPF)**, interessada em participar na Licitação acima mencionada, que está sendo realizada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, autoriza o(a) **Sr.(a) (nome completo, RG e CPF)** a representá-la nesta Licitação, estando assim, credenciado(a) 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 II
(M O D E L O)
(Emitir em papel timbrado da Licitante)**

CARTA DE APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

CONVITE Nº 14195/2023

(Razão Social da Empresa, CNPJ e endereço completo com CEP), vem pela presente relacionar os documentos de habilitação, exigidos por força do disposto no **item 6** do Edital do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional do Estado de São Paulo:

* Relacionar todos os documentos a serem apresentados, observando a sequência disposta no **item 6** do Edital e numerando as suas folhas).

Nome do Documento	Nº
Página	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XX

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

CONVITE Nº 14195/2023

(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

CONVITE Nº 14195/2023

(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
(M O D E L O)
(Emitir em papel timbrado da Licitante)**

CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

CONVITE Nº 14195/2023

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

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE ESTIMADA	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
1	Serviço de licenciamento de uso de software web, aplicativo para dispositivos móveis e canal 0800 para registro de informações e denúncias aos funcionários, colaboradores, parceiros e fornecedores do Senac .	10.275	R\$	R\$
VALOR TOTAL 60 (SESSENTA) MESES: R\$				

****Emolumentos, impostos, fretes, despesas diretas e indiretas em geral e demais condições que sejam devidas em decorrência, direta e/ou indireta, do fornecimento do objeto desta licitação.***

- 1) Os detalhes técnicos deverão ser apresentados pelos fornecedores em suas propostas.
- 2) O(s) valor(es) mensal(is) e total(is) ofertado(s) não poderá(ao) ter mais que duas casas decimais. Caso ocorra, a Proposta de Preço deverá ser adequada para que os referidos valores fiquem com, no máximo, duas casas decimais.

Obs.:

- 1) Validade da Proposta: **90 (noventa)** dias;
- 2) 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

CONVITE Nº 14195/2023

MINUTA DO 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 contratação de empresa especializada para licenciamento de uso de software web, aplicativo para dispositivos móveis e canal 0800 para registro de informações e denúncias aos funcionários, colaboradores, parceiros e fornecedores do Senac 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 ____ / ____ / ____

Parágrafo único: Integram o presente Contrato, independentemente de transcrição, o Edital e respectivos Anexos e demais atos praticados no processo licitatório acima mencionado.

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** o valor mensal de R\$ ____ (_____). O pagamento será efetuado no dia ____ (____), de cada mês, considerando os serviços efetivamente prestados até o dia anterior à data da emissão da nota fiscal correspondente (mês de competência), por meio de boleto bancário.

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

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

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

10. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 9 (nove) permanecerá inalterado pelo prazo de 12 (doze) meses contados da assinatura do presente Contrato, podendo ser reajustado após esse prazo por meio de termo de

aditamento, no qual constará o índice acordado entre as Partes dentre os oficiais vigentes no Brasil.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a. se as informações ou dados confidenciais já forem de domínio público anteriormente ao recebimento destes ou que tenham de alguma outra forma se tornado públicos após o seu recebimento pela Contratada. Serão considerados "de domínio público" ou tornados públicos as informações ou dados que tiverem sido obtidos pela Contratada, de forma legal e legítima, de outra fonte que não seja o Senac, desde que referida fonte não tenha assumido, direta ou indiretamente, obrigações de confidencialidade relativas a tais informações ou dados confidenciais perante o Senac, bem como não tenha obtido tais informações ou dados confidenciais de outras pessoas físicas ou jurídicas que tenham assumido obrigações de confidencialidade perante o Senac;
- b. se as informações ou dados confidenciais já forem, comprovadamente, de conhecimento da Contratada anteriormente à sua divulgação pelo Senac;
- c. quando houver prévia e expressa anuência do Senac quanto à liberação da obrigação de sigilo e confidencialidade;
- d. se as informações ou dados confidenciais do Senac e do presente Contrato tiverem de ser divulgados em razão de cumprimento de lei, determinação judicial ou de órgão competente fiscalizador das atividades desenvolvidas pelo Senac, sendo que, em qualquer hipótese, a Contratada se obriga a notificar, de imediato e por escrito, o Senac, informando sobre tal exigência de divulgação e a cooperar, às suas expensas, com o Senac, de forma a permitir que este, se for do seu interesse, (i) busque os remédios judiciais ou extrajudiciais cabíveis para evitar e/ou restringir a divulgação das informações ou dados confidenciais, (ii) consulte-se com a Contratada com relação às medidas a serem tomadas para restringir ou reduzir o escopo da referida exigência e/ou (iii) tome quaisquer outras medidas apropriadas para evitar a divulgação das informações ou dados confidenciais. Caso a Contratada tenha de divulgar quaisquer informações ou dados confidenciais nos termos desta alínea, concorda que deverá restringir a divulgação àquela parte das informações ou dados confidenciais que for estritamente necessário divulgar, bem como envidará seus melhores esforços para que a estes seja dispensado tratamento sigiloso;

e. se as informações ou dados confidenciais tiverem sido divulgados pelo Senac a terceiros sem obrigações de confidencialidade.

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

16. As Partes concordam que o tratamento de dados pessoais decorrente deste Contrato deverá observar o disposto no Anexo 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 / / a / / , **60** (sessenta) meses podendo **(i)** ser prorrogado, se do interesse das Partes, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, mediante elaboração de termo de aditamento, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço contratado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação, ou **(ii)** 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 10% (dez por cento) do valor total contratado, 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. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para licenciamento de uso de software web, aplicativo para dispositivos móveis e canal 0800 para registro de informações e denúncias aos funcionários, colaboradores, parceiros e fornecedores do **Senac**.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. A contratação visa a prestação de serviços do canal de denúncias do **Senac**, mediante serviços operacionais de atendimento disponibilizados por vários canais, abrangendo todos os recursos de infraestrutura tecnológica de redes e telecomunicações, infraestrutura física e ambiental, disponibilização e sustentação do sistema de atendimento e demais recursos necessários à prestação de serviços.

2.2. O canal de comunicação oferecido pela empresa deverá possibilitar que funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades do **Senac**.

2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar o canal a todos os públicos de relacionamento do **Senac**, e deverá mensurar sua proposta de preço considerando o quantitativo atual de empregados do **Senac** (atualmente fixado em 10.275 – dez mil duzentos e setenta e cinco), além do público externo, sem limitação do volume de relatos/mês.

2.4. A contratação se dará de maneira contínua, uma vez que a recepção de denúncias por empresa externa é realizada 24 horas por dia, sete dias por semana, 365 dias no ano.

3. JUSTIFICATIVA

3.1. Faz-se necessária a presente contratação como medida para fortalecimento da Governança, do nível de *Compliance* e da Conduta Ética da empresa. O canal de denúncias externo tem como principal objetivo identificar desvios de conduta que podem trazer prejuízos financeiros, riscos de reputação e de imagem.

3.2. O canal de denúncias se propõe a prevenir e reduzir a ocorrência de casos de corrupção, fraudes, assédios e outras condutas inadequadas, promovendo um ambiente organizacional mais saudável e reduzindo os altos custos operacionais provocados por estes fatores.

3.3. Assegurar a confidencialidade, a independência, a imparcialidade e a isenção no recebimento e análise das denúncias de possíveis atos ilícitos relacionados às atividades do **Senac**, bem como assegurar o anonimato de denunciante, características que objetivam transmitir o maior grau de confiabilidade possível ao agente, no intuito de estimular que a denúncia seja feita. O canal a ser utilizado deverá demonstrar ser ético, estar disponível e ser isento de influências que porventura possam inibir a efetivação da denúncia.

3.4. Os benefícios estão relacionados a uma melhoria na gestão do canal de denúncias, em que se pode destacar:

- a) Funcionamento adequado e ininterrupto do canal de denúncias;
- b) Padronização e agilidade no atendimento, processamento e resposta ao usuário;
- c) Sistema integrado de informação e base de dados unificada das manifestações;
- d) Sistematização de disponibilização de informações consistentes e possibilidade de geração de relatórios diversos;
- e) Gestão eficaz e efetiva da informação, envolvendo a coleta, tratamento e retorno ao usuário do canal;
- f) Padronização de relatórios;
- g) Capacidade de atendimento aos volumes.

3.5. A melhoria do atendimento e da prestação dos serviços é essencial, pois o canal é uma importante ferramenta que possibilita a identificação e interrupção de atos ilícitos, evitando com isso danos à imagem da instituição, bem como possíveis prejuízos financeiros decorrentes de tais atos.

3.6. Haverá redução do impacto ambiental, uma vez que o processo é eco eficiente, pois dispensa o uso de papel, uma vez que toda a tramitação é realizada de maneira eletrônica.

3.7. A contratação contribui com as boas práticas de governança, transparência e responsabilidade social.

3.8. Ao realizar a contratação de empregados de acordo com as leis nacionais e internacionais, esta contratação contribui com a dignidade da pessoa humana.

4. DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

4.1. O canal de denúncias deverá ser pautado pela ética, ser de fácil acesso, atrativo ao público, eficaz e isento de influências que possam inibir a efetivação da denúncia por parte do público. O canal de denúncias externo deverá atender aos critérios mínimos a seguir:

- a) A CONTRATADA deverá receber as denúncias por meio de página/formulário na Internet (site exclusivo) em português, por aplicativo (ou outra solução mobile) e por canal 0800.
- b) Disponibilidade integral (24/7/365). O recebimento de denúncias deve ocorrer, em todos os canais, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, de forma que o denunciante tenha condições de se manifestar a qualquer hora do dia, inclusive fora do horário comercial;
- c) Garantia de anonimato – confere ao denunciante a segurança da confidencialidade. A identidade do usuário não deve ser exigida como condição para receber o relato (a menos que o usuário queira se identificar). No caso do atendimento por 0800, os telefonemas não serão gravados e o protocolo de Internet não será rastreado – nesse caso as denúncias deverão ser transcritas e encaminhadas ao **Senac**;
- d) Classificação clara e coerente das ocorrências recebidas, a ser realizada no momento do registro - fundamental para possibilitar o correto encaminhamento para tratamento das demandas;
- e) Definição de quem receberá as denúncias. A CONTRATADA deverá respeitar a estrutura fornecida pelo **Senac**, que determinará quem será o responsável pelo recebimento e direcionamento das denúncias para apreciação, a depender da natureza e conteúdo das denúncias recebidas, bem como pelo nível hierárquico do denunciado. Saber para quem encaminhar e quem é o responsável pelo tratamento e resposta são pilares da credibilidade de um sistema de denúncias eficaz;
- f) Alerta em tempo real de denúncias urgentes;
- g) Atendimento às deficiências auditivas e visuais do usuário;
- h) Recebimento dos registros, realizado por um atendimento pelo 0800, 24h por dia (365/ano);

- i) Segregação de encaminhamento de denúncia para lista de pessoas não-autorizadas (*black list*) ou no caso de a denúncia ser direcionada para algum membro do comitê de integridade;
- j) Possibilitar o *upload* ilimitado de provas ou indícios ou evidências (documentos, fotos, áudios ou vídeos);
- k) E-mails de notificação para as transações nos casos (inclusão de evidências, respostas, novos casos, alteração de *status* etc.);
- l) Possibilidade de delegação de função para usuários temporários com escolha do conteúdo a ser enviado;
- m) Possibilidade de padronizar mensagens de respostas automatizadas para determinadas situações;
- n) Atendimento à legislação - A proteção e retenção de dados pessoais, a transferência de relatórios e a disponibilização do canal aos empregados e à sociedade, deverão atender às leis e normas vigentes.

4.2. Além do estabelecido nos dispositivos anteriores, a CONTRATADA deverá executar os serviços na forma abaixo elencada:

- a) Recebimento, por meio de sistema informatizado (web – português), por aplicativo (ou outra solução mobile) e telefone 0800 (voz - português) para classificação e priorização das denúncias em conformidade com a Matriz de Classificação do **Senac**;
- b) Fornecimento do sistema a ser utilizado no gerenciamento de denúncias e criação de perfis de acesso diferenciado com mecanismos de segregação de função de atuação e acesso para pessoas previamente definidas pelo **Senac**, visando garantir o escalonamento das denúncias sem conflitos de interesses, sempre em conformidade com as políticas do **Senac** e mediante sua supervisão;
- c) A CONTRATADA deverá providenciar o treinamento dos empregados que manusearão o sistema informatizado, presencialmente na sede do **Senac** ou remotamente, sem acréscimo de custos;
- d) Toda denúncia registrada deverá gerar um protocolo para que o denunciante possa acompanhar o tratamento de sua demanda (inclusive de forma anônima, se assim desejar);
- e) Possibilitar no ambiente *web* a troca de arquivos (anexos) e o seu acesso via computador, celular (smartphones) e *tablet*.

4.3. O SISTEMA DEVERÁ TER AS SEGUINTESS FUNCIONALIDADES:

- a) Permitir que cada denúncia seja acessada individualmente, apenas pelas pessoas que estão designadas para o acesso. O usuário acessará apenas as denúncias nas quais ele foi designado;
- b) Permitir que dois ou mais usuários do **Senac** acessem simultaneamente, para tarefas diferentes, a mesma ocorrência;
- c) Permitir que o gestor de uma denúncia determine que outro usuário tenha acesso, total ou parcial, à denúncia;
- d) O gestor de uma denúncia poderá enviar várias requisições simultâneas para outros usuários e outras unidades, solicitando documentos ou esclarecimentos. O usuário respondente poderá prestar os esclarecimentos ou enviar os documentos pelo sistema;
- e) Permitir a geração de alertas por e-mail ou tecnologia mais avançada, para que os diversos atores envolvidos no tratamento das ocorrências (gestores e demandados) possam atuar tempestivamente;
- f) O e-mail enviado deverá conter apenas uma orientação genérica para que o usuário acesse o sistema e o número de protocolo da denúncia;
- g) O sistema não poderá apagar nenhum dado inserido. As edições de textos só podem ser realizadas pelo denunciante, responsável pela digitação, quando os dados são inseridos. E uma vez finalizada a digitação e enviado o texto, não será possível qualquer revisão, nem mesmo correções formais;
- h) Os perfis de acesso serão geridos pelo **Senac**, cabendo à **Senac** inserir ou excluir permissões ou delegações de acordo com os seus critérios internos;
- i) Os perfis de acesso ao sistema devem possibilitar configuração conforme a seguir:

Perfil	Lê	Distribui perfil	Distribui denúncias	Distribui tarefas	Responde ao denunciante	Anexa arquivos	Interage com o comitê de integridade
Comitê de Integridade	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	
Grupos de apuração	SIM					SIM	SIM
Denunciante	SIM					SIM	SIM

- j) A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado capaz de gerar relatórios *online* para a(s) área(s) gestora(s) do processo,

contendo o detalhamento das ocorrências recebidas no intuito de conferir maior transparência no acompanhamento do tratamento e sua eficácia no que tange ao quantitativo recebido, o encaminhado para apuração, prazos e alertas de prazos para apuração e resolução de denúncias;

- k) A classificação e a sugestão de priorização para encaminhamento das denúncias recebidas deverão considerar as matrizes fornecidas pelo **Senac** (Matriz de Classificação) e, ainda, a legislação vigente. É importante destacar que todo o material acumulado pertencerá ao **Senac**, incluindo, mas não se limitando às bases de dados e aos relatórios gerados;
- l) Permitir que a denúncia seja priorizada de acordo com a Matriz de Risco, que a depender da classificação a denúncia pode ser tratada de forma prioritária, por grupo segmentado mais específico, ser encaminhada diretamente para o grupo Comitê de Integridade (atendimento em horários extra comerciais);
- m) Gerar automaticamente um banco de dados de vítimas, denunciantes e denunciados, permitindo assim, identificar rapidamente novas incidências nas mesmas pessoas, o que poderá dar indícios de melhoria, ou seja, a possibilidade de fazer vínculos entre denúncias.

4.4. POR QUESTÕES DE SEGURANÇA:

- a) Toda comunicação deverá ser feita de forma criptografada e por certificado válido;
- b) Todo o acesso, tratamento de denúncias e criação de contas deverá ser registrado e preservado (confidencialidade, integridade e disponibilidade) para fins de auditoria;
- c) O banco de dados deverá ser criptografado e permanecer disponível somente pela aplicação;
- d) Deverá ser realizado *backup* diário do sistema e suas informações;
- e) A CONTRATADA deverá firmar termo de confidencialidade, por seus administradores, empregados, prepostos e contratados, obrigando-se a manter o mais completo e absoluto sigilo em relação a toda e qualquer informação da empresa e empregados, a que tenham acesso, não podendo, sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, divulgar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, inclusive após o término da prestação de serviços;

- f) A CONTRATADA deverá garantir segurança de acesso às instalações físicas do site;
- g) A CONTRATADA deverá garantir segurança ao acesso às informações;
- h) A CONTRATADA deverá ter plano de contingência nas instalações para que não haja interrupção dos serviços.
- i) A CONTRATADA deverá estar em conformidade ou em processo de conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados, devendo no caso de estar em processo de adequação, permitir acesso à documentação comprobatória que assegure O PROCESSO DA CONFORMIDADE.

4.5. É VEDADO À CONTRATADA:

- a) Trocar informações com o denunciante após a qualificação da denúncia, sendo tal prerrogativa exclusiva do **Senac**;
- b) Acessar o andamento da denúncia após a fase de disponibilização do protocolo;
- c) Utilizar os dados do **Senac** coletados na prestação do serviço para qualquer finalidade não prevista no contrato;
- d) Transferir a sua base de dados relativos à **Senac** para terceiros.

5. CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar página eletrônica ao denunciante, de forma personalizada conforme necessidades do **Senac**, para registro de ocorrência e acompanhamento, além de adotar as metodologias de classificação e priorização de tratamento de denúncias fornecidas pelo **Senac**.

5.2. A página eletrônica deve gerar automaticamente protocolo para o denunciante cuja denúncia foi atendida por telefone ou recebida no ambiente *web*, de forma que o denunciante, mesmo anônimo, possa acompanhar, no ambiente *web*, o status da denúncia (registro, disponibilização do protocolo e fases de processamento da denúncia), bem como para permitir eventual troca de informações que se fizer necessária para melhor entendimento da denúncia.

5.3. A CONTRATADA deverá possibilitar no ambiente *web* a troca de arquivos (upload de anexos) e o seu acesso via computador, celular (smartphone) e tablet. As extensões são as seguintes: jpg, jpeg, gif, png, pdf, doc, docx, xls,

xlsx, avi, flv, mp4, mp3, wmv, wma, txt, ppt, pptx, eml, msg, wav, m4a, 3gp, opus, ogg, webm, mka, crypt8, crypt, aac e dav.

5.4. A CONTRATADA deverá fornecer subsídios ao Comitê de Integridade do **Senac** na divulgação do canal de denúncias mediante:

- a) Suporte à concepção das atividades de divulgação;
- b) Fornecimento de imagens e materiais promocionais diversos;
- c) Sugestão de textos de divulgação e de boas práticas corporativas; e
- d) Definição de layout (texto, cabeçalho e rodapé específicos) para a página introdutória do ambiente *web*.

5.5. A CONTRATADA DEVERÁ COMUNICAR AOS DENUNCIANTES:

- a) As informações necessárias para viabilizar o registro de suas denúncias;
- b) Que o canal de denúncias do **Senac** é independente e isento;
- c) As políticas de confidencialidade, anonimato e não retaliação do **Senac**.

5.6. A CONTRATADA DEVERÁ, AINDA:

- a) Proteger os dados armazenados através de *backup*, rotinas de segurança, tecnologia de criptografia e proteção contra-ataques cibernéticos;
- b) Assegurar o bloqueio à exclusão de denúncias;
- c) Participar por meio do(s) preposto(s) tecnicamente responsável(eis) pela condução e resultados dos serviços contratados, de reuniões (presenciais ou por áudio e vídeo) de análise crítica do serviço contratado, caso solicitado pelo **Senac**;
- d) Permitir cadastro de denúncias pelo administrador do sistema, nos casos de denúncias que chegam fora do canal de denúncia pela *web*;
- e) Transferir integralmente a base de dados relativa ao serviço ao **Senac**, em até 30 (trinta) dias após solicitação ou ao final do contrato, estando tal transferência sujeita à confirmação formal pelo **Senac**;

f) Excluir todas as informações de propriedade do **Senac** da base de dados da CONTRATADA, ao final do contrato, em até 30 (trinta) dias, estando tal exclusão sujeita à confirmação formal pelo **Senac**.

5.7. Será de responsabilidade da CONTRATADA toda e qualquer despesa necessária à execução dos serviços citados, tais como passagens aéreas e terrestres, deslocamentos, táxis, hospedagem, alimentação, telefonemas, horas extras, dentre outros, bem como de todos os impostos incidentes na prestação dos serviços, sem qualquer tipo de reembolso por parte do **Senac**.

5.8. A CONTRATADA deverá apresentar, prova de capacidade técnica mediante a apresentação de atestados, com nome, assinatura e condição funcional do emitente, comprovando a execução de serviços de captação e classificação de denúncias (conforme objeto do certame), emitidos por empresas de direito público ou privado, que contenham um quadro composto de no mínimo **50%** do volume estimado do quantitativo atual de empregados do **Senac**, ou seja, **10.275** empregados. O documento deverá ser em **original ou cópia simples**.

5.9. A CONTRATADA será responsável por garantir acessibilidade no site da internet para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente, conforme Lei 13.146/15.

5.10. Não será admitida a cessão, a sub-rogação ou subcontratação dos serviços.

5.11. A CONTRATADA deve possuir objeto social pertinente e compatível com o objeto da licitação.

5.12. A CONTRATADA poderá se submeter, até o final do exercício fiscal, a uma auditoria *in loco*, de responsabilidade da **Senac**, a ser realizada diretamente ou através de seus representantes devidamente qualificados, para avaliação dos controles internos relacionados aos processos de trabalho, integridade da base de dados e os controles gerais de tecnologia da informação da plataforma do Canal de Denúncias. O **Senac** avaliará a pertinência dessa ação.

5.13. Caso a avaliação realizada *in loco* na plataforma do Canal de Denúncias apresente alguma ressalva nos testes realizados, no decurso da auditoria realizada pela **Senac**, a CONTRATADA deverá apresentar um plano de ação, contendo prazo de até 30 dias corridos a contar da data da realização da

avaliação e testes do sistema de controles internos para a implementação do plano de ação.

5.14. Caso a CONTRATADA não apresente o plano de ação e/ou não cumpra o prazo para sua implementação, o presente contrato de prestação de serviço poderá ser rescindido, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

5.15. Todos os recursos técnicos necessários ao perfeito atendimento dos serviços demandados correrão por conta da CONTRATADA.

5.16. Executem atividades compatíveis com a execução deste serviço empresas de *compliance* e de atendimento de teles serviços.

5.17. São requisitos mínimos do sistema para a prestação do serviço:

- a) Ser acessível por meio da Internet e ser compatível com os principais navegadores utilizados: Microsoft Internet Explorer 9 ou superior; Microsoft Edge, Mozilla Firefox 17 ou superior; Apple Safari 7 ou superior; Google Chrome 30 ou superior; Opera 20 ou superior;
- b) Permitir o envio automático de e-mail de acordo com workflow a ser definido;
- c) Dispor de campos para registro de usuários e permitir a inativação e reativação deles;
- d) Utilizar os protocolos TLS/SSL com criptografia AES mínima de 128-Bit no tráfego de Informação pela Internet;
- e) Armazenar todo o conteúdo de maneira criptografada, seja em banco de dados ou sistema de arquivos
- f) Os seus datacenters devem possuir backups externos e ambientes redundantes e contingenciados;
- g) Os seus datacenters devem possuir sistema de firewall que utilize equipamentos do tipo *appliance box* (equipamento dotado de processamento, memória e outros recursos tecnológicos para firewall) com hardware e software pré-instalados. Firewalls baseados em software não são admitidos;

- h) Os seus datacenters devem possuir ambiente monitorado que permita a fiscalização e controle dos acessos realizados, sendo o login de suporte realizado apenas por rede interna;
- i) Os seus datacenters devem atender aos requisitos da ISO 27001;
- j) Exibir conteúdo através de dispositivos móveis em suas diversas resoluções, como tablets e smartphones, nos seguintes navegadores: Android browser 4.4 kitkat ou superior; Opera Mobile 16 ou superior; Blackberry browser 10.2 ou superior; Internet Explorer mobile 10 ou superior; Safari 7 ou superior;
- k) Possuir opção mobile (app ou outro) que permita a visualização de documentos ou uso de funções básicas de maneira segura nas plataformas IOS e/ou Android para tablets e smartphones;
- l) Possuir permissão de autenticação de dois fatores (*two-factor authentication*);
- m) Ser submetido periodicamente a testes de invasão.

6. PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. O prazo para o canal de denúncias entrar em operação, pronto para o recebimento de denúncias será de até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da assinatura do contrato.

6.2. O prazo estipulado para a classificação, a priorização e o encaminhamento das denúncias por meio do sistema informatizado será de até 1 (um) dia útil, a partir do recebimento delas.

6.3. O pagamento do serviço contratado será realizado exclusivamente, através de crédito em conta corrente, até o 15º (décimo quinto) dia útil subsequente a emissão do Termo de Recebimento Definitivo e mediante apresentação de documento(s) fiscal(is).

7. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Os serviços serão realizados nas instalações da CONTRATADA.

7.2. A CONTRATADA terá a responsabilidade de prover o pessoal, os equipamentos e as estações de trabalho necessárias à prestação dos serviços.

8. NÍVEL DE SERVIÇOS

8.1. As paradas para manutenção do sistema devem ser avisadas com antecedência de 48h e devem ser realizadas entre 23h e 6h, pelo período máximo de 3 horas, assegurando-se a prestação do serviço.

8.2. A eventual indisponibilidade do sistema para o recebimento de denúncias poderá gerar à CONTRATADA o desconto na fatura no montante de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor mensal, por hora indisponível após o período máximo tolerado de paralisação de 2 (duas) horas seguidas, limitadas ao somatório máximo mensal de 10 (dez) horas.

8.3. A soma dos descontos está limitada a 10% do faturamento mensal.

8.4. A reincidência sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas na minuta de contrato, anexa ao edital.

9. DA PROVA DE CONCEITO (POC)

9.1. O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá comprovar, através de Prova de Conceito (POC), que atende ao escopo de funcionalidades presentes neste Termo de Referência, sob pena de desclassificação.

9.2. O atendimento a todas as funcionalidades é desejável, entretanto os quesitos analisados na POC, conforme tabela constante do subitem 9.5, representam as funcionalidades mínimas requeridas para atendimento às necessidades do **Senac**.

9.3. A Prova de Conceito permitirá a averiguação prática das funcionalidades e características mínimas aceitáveis do serviço de acordo com o objeto definido neste Edital.

9.4. A partir da convocação para realização da POC, a licitante terá um prazo de **5 (cinco) dias úteis**, mediante a agendamento, para demonstração do sistema bem como suas funcionalidades ao Comitê de Integridade do **Senac**, na cidade de São Paulo, e, permitirão a averiguação prática das características de acordo com o objeto definido neste Edital. Essa análise poderá ser acompanhada pelos Licitantes interessados.

9.5. Requisitos da Prova de Conceito:

TABELA DE REQUISITOS PARA PROVA DE CONCEITO

1. REQUISITOS AVALIADOS	Atende	Não atende
1.1 Segurança da Informação		
Equipe de TI própria para manutenção, aprimoramento e atualização de novas funcionalidades no sistema, objetivando dar flexibilidade e rapidez no atendimento às demandas e às solicitações de desenvolvimento e customizações e parametrizações das novas e atuais funcionalidades.		
Protocolador, plataforma para realizar o registro das denúncias oriundos por meios não convencionais, como: atendimento presencial, cartas, etc. objetivando um único repositório para as denúncias, independente da forma de entrada da manifestação.		
MFA (Multi Factor Authentication), além do login e senha é fundamental uma autenticação segura via aplicativo MFA, que seja compatível com os autenticadores do Google e Microsoft.		
Backup das informações, diário, semanal e mensal, para garantir a segurança das informações do sistema. Deve haver a possibilidade também de extração dos backups para o armazenamento interno no Senac .		
Plano de Backup e Restore para garantir que as informações não se percam no caso de incidente.		
Assegurar a confidencialidade, permitindo acesso ao sistema somente pelos membros do Comitê autorizado pelo cliente ou aqueles que o comitê indicar (usuário temporário).		
Teste de Invasão anual.		
O sistema deve 'rodar' e ser acessível de qualquer equipamento eletrônico capaz de acessar a internet, independentemente da marca ou modelo. Igualmente, o ambiente web deve ser responsivo para que seja possível o acesso dos celulares e tablets.		
1.2 Funcionalidades do Sistema de Gestão para tratativas dos relatos		
Gestão do sistema, feito somente pelos membros indicados autorizados pelo Senac ou aqueles que o Comitê de Integridade indicar (usuário temporário)		
Manutenção dos parâmetros e configuração do sistema, o sistema deve permitir parametrizações e configurações para se adequar às exigências do Senac.		
Acesso ao sistema 24H x 7d/s x 356d/a para a equipe gestora do canal de comunicação da empresa em qualquer equipamento que tenha acesso à internet.		
Possibilitar o upload ilimitado de provas ou indícios ou evidências (documentos, fotos ou vídeos).		

O sistema deve permitir segregação de encaminhamento de denúncia para lista de pessoas não-autorizadas (<i>black list</i>) ou no caso de a denúncia ser direcionada para algum membro do Comitê de Integridade.		
Sistema gera protocolo único para o denunciante e este passa a ser a chave de acesso e acompanhamento da denúncia e suas devolutivas, forma de interface do denunciante e das instituições, pedido de solicitação e informação do desfecho da denúncia ou relato.		
Sistema armazena e exibe todos os acessos de visualização a cada relato de todos os membros do comitê (com data e hora), possibilitando um controle de todos por todos. Denúncias em formato de protocolo, armazenamento de logs e das ações de apuração, visando a comprovação da efetividade do tratamento. Importante controle, visto que longo tempo de apuração implica em falta de efetividade, a não ser que por motivos de qualidade.		
Sistema possibilita a criação de usuários temporários para auxílio na investigação (os quais não fazem parte do Comitê de Integridade ou dos grupos de apuração), o sistema deve então possibilitar a delegação de investigações ou observações a usuários temporários cadastrados pelos próprios membros do comitê da empresa.		
Sistema disponibiliza a função de alertas programados para o comitê otimizar e organizar o gerenciamento dos relatos, possibilitando a criação de alertas customizados de acordo com à necessidade de cada membro do comitê. Os alertas e lembretes são automáticos e sempre notificados por e-mail.		
Relatórios para acompanhamento e gestão dos relatos disponíveis em tempo real, customizáveis à realidade da empresa. O sistema deve ser capaz de gerar relatórios automaticamente, por período, traçando o perfil dos denunciados e dos tipos de denúncia. Dessa forma, pode-se, além de atuar no problema pontual objeto da denúncia, também levantar dados estatísticos sobre a empresa como um todo.		
Sistema não deve permitir que qualquer denúncia seja editada/alterada/apagada pelos membros do comitê, sendo totalmente auditável.		
O dimensionamento dos atendentes deve ser suficiente a atender as denúncias e relatos do público externo (em número indeterminado) e interno (atualmente fixado em 10.275 – dez mil duzentos e setenta e cinco funcionários).		
Questionário para recebimento de denúncias customizável à realidade do SENAC, com possibilidade de personalização do canal através de questionários customizados tanto para relatos de desvios de conduta ética/denúncia como para sugestões e dúvidas, atendendo a demanda do Senac e ampliando a qualidade do relato, para que contenha as informações necessárias para proporcionar uma investigação adequada.		
1.3 Canais de Atendimento		
Número telefônico 0800 exclusivo e sem repasses do custo de ligações ao cliente		

Garantia do anonimato dos denunciadores (100% anônimo), que sob nenhuma hipótese, o manifestante que optou pelo anonimato, seja identificado.		
Acesso para todos os públicos - interno e externo, a utilização do canal de ética poderá ser estendida à terceiros, fornecedores, parceiros e stakeholders em geral do SENAC por todos os canais de acesso disponíveis - 0800 / web / app.		
Questionário para recebimento de denúncias totalmente customizável à realidade do SENAC, permitindo a personalização do canal através de questionários customizados tanto para relatos de desvios de conduta ética/denúncia como para sugestões e dúvidas, atendendo a demanda do Cliente e ampliando a qualidade do relato, para que contenha as informações necessárias para proporcionar uma investigação adequada.		
Para o atendimento 0800, a equipe deve própria e com atendimento presencial (sem gravação nem espera no atendimento). Os atendentes deverão ser funcionários (CLT) próprios, o atendimento não poderá ser terceirizado, devido às questões de segurança, confidencialidade e qualidade no recebimento do relato. O tempo de espera para o atendimento deverá ser no máximo de 30 segundos.		
Atendimento pelo 0800 presencial em português.		

9.6. Esta tabela contém os itens que serão estabelecidos na proposta técnica de implementação a ser apresentada.

9.7. Todos os itens da tabela deverão ser evidenciados.

9.8. A prova de conceito (POC) deverá comprovar a capacidade da ferramenta em atender aos requisitos apresentados na tabela acima.

9.9. O protótipo deverá ser apresentado (por WEBCONFERÊNCIA).

9.10. A duração de apresentação do sistema /funcionalidades da solução será de até 2 (duas) horas.

9.11. O licitante deverá trazer uma apresentação que atenda aos itens listados na TABELA DE REQUISITOS PARA A PROVA DE CONCEITO. A apresentação deve ocorrer com dados de cartões válidos, porém fictícios, para simular a integração via webservice. O Senac não disponibilizará nenhum acesso à sua base de dados ou sistemas. O licitante deverá apresentar uma simulação de integração através de sua plataforma outro serviço de exemplo.

9.12. O licitante que não demonstrar o atendimento de todos os itens listados na TABELA DE REQUISITOS PARA A PROVA DE CONCEITO será DESCLASSIFICADO desta licitação.

9.13. A Empresa de menor preço e que atender em sua totalidade aos itens listados na TABELA DE REQUISITOS PARA A PROVA DE CONCEITO, será convocada a apresentar, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis** contados da comunicação feita pela Comissão Permanente de Licitação deverá apresentar,

declaração de que possui em seu quadro permanente, responsável técnico profissional(ais) com a formação e experiência abaixo elencadas, cuja qualificação deverá ser comprovada através da apresentação dos currículos(s) (formação + habilidades + experiência), que deverão ser disponibilizados até a assinatura do contrato. O perfil do(s) profissional(ais) para recebimento de denúncias deverá, obrigatoriamente, seguir as seguintes características:

a) Nível de escolaridade:

- Ensino superior completo;

b) Conhecimentos e habilidades mínimas, tais como:

- Objetividade;
- Cordialidade;
- Empatia;
- Comprometimento com a confidencialidade;
- Experiência no recebimento e tratamento de denúncias;
- Habilidade no contato com o público;
- Capacidade de raciocínio analítico;
- Técnica de entrevista;
- Boa fluência verbal;
- Conhecimento sobre escuta ativa;
- Assertividade, clareza e linguagem acessível a qualquer público;
- Domínio do idioma requisitado;
- Treinamento em ética e desvio de conduta em ambiente corporativo;
- Comprometimento com a confidencialidade;
- Capacidade de criar ambiente favorável aos denunciantes para obter dos mesmos a maior quantidade de informações relevantes à apuração da denúncia.

9.14. A comprovação de vínculo do profissional, de nível superior, envolvido na execução dos serviços, deverá ser demonstrada mediante a apresentação de cópia autenticada do contrato social no caso da comprovação da condição de sócio da empresa, registro na carteira profissional, ficha ou Livro Registro de empregado, contrato de trabalho, inclusive profissionais PJ ou autônomos desde que possuam o contrato de prestação de serviços junto à CONTRATADA.

9.15. No caso de substituição de profissionais da equipe, a CONTRATADA deverá garantir a continuidade das atividades, de maneira a não prejudicar o andamento e a boa execução dos serviços.

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

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 Pessoais (“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 Adendo 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:

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.

Para o Controlador: Senac

Nome: Fernando Sátiro Pereira

Telefone: (11) 3236-1100

E-mail: privacidade@sp.senac.br

Endereço: Rua Dr. Vila Nova, 228, 3º andar, São Paulo/SP, CEP 01222-903

Para a Operadora:

Nome:

Telefone:

E-mail:

Endereço:

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: Qualquer pessoa que encaminhar uma denúncia.

Tipo de Dados Pessoais: Nome, e-mail e telefone.

Finalidade do Tratamento: Fazer contato com o denunciante que se identifica para a obtenção de mais informações, caso necessário.

AS ESPECIFICAÇÕES DOS SUBTÍTULOS DO ADENDO DO ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DEVEM ESTAR ESPOSTOS NESTE DOCUMENTO E NÃO NOS COMENTÁRIOS.

O presente Adendo, devidamente rubricado pelas artes, integra o Acordo de Tratamento de Dados Pessoais para todos os fins de direito.

ANEXO C

PROPOSTA DATADA DE ___/___/20__

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